SOCIÉTÉ
DES TRAVERSIERS
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2009-2010

Québec

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : http//www.traversiers.gouv.qc.ca

Cette publication a été rédigée par
la Société des traversiers du Québec

Soucieuse de protéger l'environnement, la Société des traversiers
du Québec favorise l'utilisation de papier FSC.

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes
que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation
du texte et d'en faciliter la compréhension.

Photographies :
· Société des traversiers du Québec
· Stéphane Caouette
· Paul Dionne
· Marcel Lahaye
· Nathalie Laroche
· Thierry Lavoie

Graphisme : Jazz Design

Imprimerie : J.B. Deschamps inc.

ISBN : 978-2-550-59651-6 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-59652-3 (version PDF)
Dépôt légal–Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Dépôt légal–Bibliothèque et archives Canada, 2010
© Gouvernement du Québec

SOCIÉTÉ
DES TRAVERSIERS
DU QUÉBEC
Rapport annuel
de gestion
2009-2010
Prenez la
Route bleue
du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS 3

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 3

DÉCLARATION DE LA DIRECTION–DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE 4

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Conseil d'administration, direction générale et directions des traverses 6
La mission, la vision, l'historique, les créneaux d'activités, les valeurs, les principes directeurs et les orientations 7

FAITS SAILLANTS 2009-2010

Faits saillants 8
Administration et finances 11

REVUE STATISTIQUE 15

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Orientation n° 1 : Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle 20
Orientation n° 2 : Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable 22
Orientation n° 3 : Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance 27

DÉVELOPPEMENT DURABLE 32

ÉTATS FINANCIERS 39

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 55

ANNEXE 1 : CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 61

ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME 63

ANNEXE 3 : NOTRE DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS 64

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS

MONSIEUR YVON VALLIÈRES
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2010.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du **Plan stratégique 2009-2013** de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa **Déclaration de services aux citoyens**.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre délégué aux Transports,

Norman MacMillan

Québec, septembre 2010

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR NORMAN MACMILLAN
Ministre délégué aux Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Suivant les dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, j'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel de gestion accompagné des états financiers de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier 2009-2010 terminé le 31 mars 2010.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la Société.

Veuillez accepter, Monsieur le Ministre, mes plus respectueuses salutations.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, septembre 2010

DÉCLARATIONS

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés au **Plan stratégique 2009-2013**. Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Société des traversiers du Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion 2009-2010. De plus, la responsable de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2009-2010 correspond à la situation et est fiable.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, le 10 septembre 2010

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Georges Farrah
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-directeur général,

J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la Direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen. Ce dernier ne constitue pas une vérification.

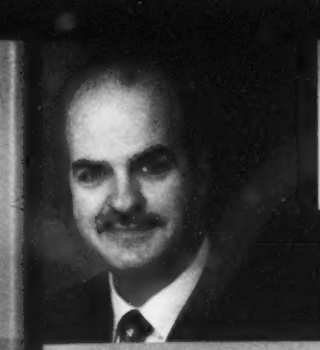
Mon examen s'est appuyé sur les cadres de référence généralement utilisés en vérification interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,

Geneviève Chamberland, CA

Québec, le 10 septembre 2010



MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

À titre de président-directeur général de la Société des traversiers du Québec (STQ), j'ai le privilège d'être un témoin de l'évolution soutenue de notre Société. C'est avec une grande fierté que je constate que notre équipe demeure alimentée par le souci du service à la clientèle, lequel caractérise notre Société depuis sa constitution en 1971.

L'exercice 2009-2010, nous a permis de tirer profit des initiatives des dernières années et de renforcer nos réalisations. La section reddition de comptes selon le **Plan stratégique 2009-2013** vous présentera ces résultats. La direction maintient une perspective positive et elle continuera, conformément à son mandat, de prendre des décisions basées sur les meilleurs intérêts des utilisateurs de nos services, avec comme objectif prioritaire une saine gestion des fonds publics.

De nouvelles responsabilités, auparavant assumées par le ministère des Transports du Québec, nous ont été confiées témoignant ainsi de la crédibilité que nous accorde le gouvernement du Québec en tant qu'expert en transport maritime dans la province. L'intégration à notre réseau de ces nouvelles traverses et dessertes maritimes, traverses aériennes et infrastructures terrestres a sollicité la contribution de plusieurs unités administratives.

Portés par notre savoir-faire, nous franchissons sans cesse de nouvelles étapes. Ainsi, avec l'annonce de la construction simultanée de trois nouveaux traversiers pour les traverses de Matane (1) et de Tadoussac (2), nous sommes bien placés pour participer à l'avenir des régions. De plus, par souci de gérer efficacement la construction de ces navires et de contrôler les risques, nous avons mis sur pied un Bureau de gestion de projets qui supervisera certains projets d'envergure du **Plan d'immobilisations**.

Nous nous sommes engagés à offrir des services de transport de grande qualité, en accord avec notre mission. C'est ce que nous avons fait en 2009-2010, en effectuant 107 454 traversées qui ont permis à 5 440 911 passagers de monter à bord ainsi qu'à 2 687 228 unités équivalentes automobiles de circuler d'une rive à l'autre. Je souhaite d'ailleurs saluer nos clients, notre raison d'être, qui choisissent de fréquenter nos traverses. Je remercie également nos partenaires commerciaux pour leur confiance. Par ailleurs, je tiens à préciser que pour cette année de transition nos statistiques ne tiennent pas compte des nouveaux services dont nous avons obtenu la gestion en cours d'année.

Finalement, je remercie sincèrement les membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur apport. Leur dévouement nous est des plus précieux. Avec un conseil doté de neuf membres, nous croyons mieux refléter l'envergure de la Société. Les postes de président du conseil d'administration et de chef de la direction sont désormais distincts. Ce conseil est composé du comité de vérification, du comité de gouvernance et d'éthique ainsi que du comité des ressources humaines et services à la clientèle. Les membres de ces comités peuvent compter sur la direction pour les épauler dans leur mandat.

Enfin, je remercie tous les employés de la Société, dans les traverses, à notre atelier de réparation et ceux rattachés au siège social. Leur engagement inébranlable nous aide à relever les défis qui se présentent et à demeurer une entreprise efficiente. Ils sont au coeur même de notre succès, grâce à eux, nous atteignons nos objectifs.

Le conseil d'administration et moi-même sommes ravis de vous présenter ce rapport annuel de gestion qui fait état de cette année pleine d'évolution qu'a été l'exercice 2009-2010. Il témoigne de tous les efforts consentis par l'ensemble du personnel dans la poursuite et l'atteinte de cibles conformes aux règles de saine gouvernance.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION, DIRECTION GÉNÉRALE ET DIRECTIONS DES TRAVERSES*

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. François Désy, président du conseil
Mme Danielle Amyot
Me Hubert Besnier
Mme Lise Breton
M. Claude Canuel[1]
Mme Julie Coulombe-Godbout
Mme Fabienne Desroches
M. Georges Farrah
Mme Johanne Robertson

DIRECTION GÉNÉRALE

M. Georges Farrah, président-directeur général
M. François Bertrand, vice-président à l'exploitation
Me Jocelyn Fortier, vice-président aux affaires juridiques et secrétaire
M. Gaston Larocque, directeur de l'administration et des finances
M. Jacques Bernier, directeur des ressources humaines
M. Denis Mainguy, directeur des immobilisations
M. Jean Cantin, directeur des communications et des services à la clientèle
M. Jonathan Kelly, directeur des technologies de l'information

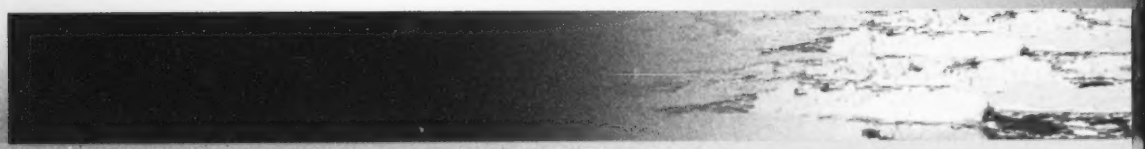
En 2009-2010, la direction a tenu 19 réunions.

DIRECTIONS DES TRAVERSES

M. Daniel Mathieu, directeur de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
M. Gilles Pruneau, directeur par intérim de la traverse Québec-Lévis
M. Christyan Dufour, directeur de la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
M. Luc Côté, directeur de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
Mme Gréta Bédard, directrice de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

*Au 31 mars 2010

[1] Mandat terminé le 4 décembre 2009



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MISSION

« Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec. »

VISION

« La STQ, chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes maritimes, est une organisation performante et innovatrice. »

HISTORIQUE

1971 Création de la Société des traversiers du Québec
Prise en charge de la traverse Québec-Lévis

1976 Prise en charge des traverses :
- Matane–Baie-Comeau–Godbout
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

1978
- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

1980
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Prise en charge des contrats d'exploitation des traverses :

1981
- L'Isle-aux-Grues–Montmagny

1993
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

2000 Dévolution par le gouvernement fédéral de dix quais de traversiers

2007 Décision du Conseil des ministres de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation des services de traversiers au Québec

2009 Transfert de dessertes, traverses et infrastructures maritimes
- Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
- Desserte maritime de la Moyenne et de la Basse-Côte-Nord
- Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
- Traverse Harrington Harbour-Chevery
- Traverse de la Rivière Saint-Augustin
- Quai de Port-Menier, Île d'Anticosti
- Débarcadère ferroviaire de Matane

CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

- Désenclaver les populations insulaires
- Relier les tronçons d'une même route nationale
- Offrir des services de traversiers interrégionaux qui contribuent à désengorger des routes nationales
- Relier des réseaux de transport public urbain

VALEURS

- Adhésion à la mission
- Intégrité et transparence
- Respect des personnes et équité
- Innovation et créativité
- Collaboration, engagement et persévérance
- Respect de l'environnement

PRINCIPES DIRECTEURS

- Offrir des services de qualité
- Assurer la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle
- Assurer la sûreté des installations
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Favoriser le travail d'équipe; reconnaître le travail du personnel
- Favoriser le développement durable
- Développer des partenariats

ORIENTATIONS RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

- Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle
- Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable
- Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

FAITS SAILLANTS 2009-2010

TRANSFERT DES RESPONSABILITÉS

Le 1er août 2009, notre réseau de traverses s'est diversifié et étendu avec le transfert de la gestion de cinq nouvelles traverses et dessertes auparavant gérées par le ministère des Transports du Québec. De plus, des contrats de services aériens nous ont également été transférés pour assurer un service de relève à certaines traverses.

La gestion de ces nouvelles traverses et dessertes a exigé un travail d'équipe de plusieurs unités administratives afin de poursuivre normalement le service offert aux clients.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La nouvelle structure organisationnelle de la Société a été mise en place dans le but de gérer de façon efficiente nos nouvelles responsabilités tout en optimisant la gestion des infrastructures maritimes et terrestres.

Une nouvelle direction a été créé, soit la Direction sécurité et environnement. Quant à la Direction des technologies de l'information, sa composition a été améliorée en cours d'année afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

De plus, tel que planifié, un Bureau de gestion de projets, intégré à la Direction des immobilisations, a été mis sur pied afin d'assurer le suivi de certains projets d'envergure du **Plan d'immobilisations**.

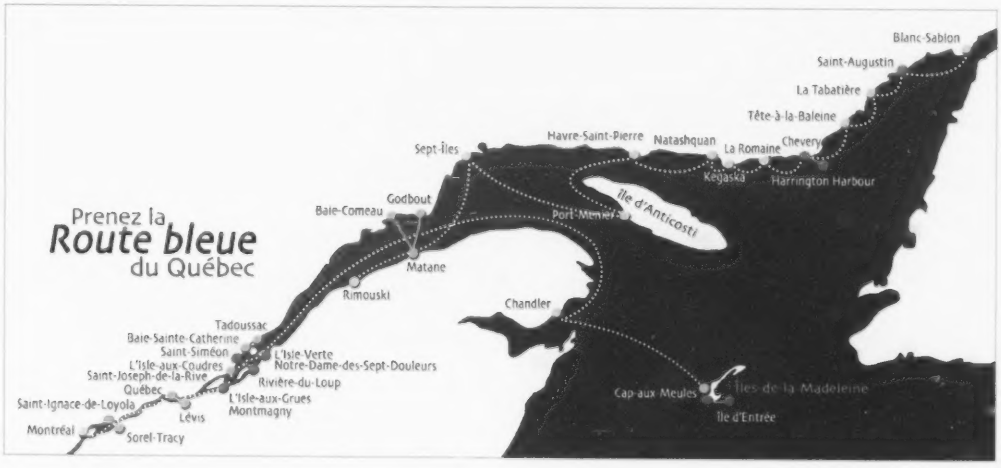
IMAGE CORPORATIVE

Nous avons mis à jour le schéma qui présente l'ensemble de notre réseau afin d'intégrer les nouvelles traverses et dessertes. Nous avons également opté pour un nouveau slogan, soit : **La Route bleue du Québec** afin de mieux tenir compte de la réalité des dessertes qui effectuent leurs trajets sur une même rive.

Par ailleurs, une exposition a été montée à bord du *N.M. Camille-Marcoux*. Elle met en valeur les attraits touristiques de la Côte-Nord et de la Gaspésie, l'histoire des navires et des capitaines, le personnel actuel de la traverse, la faune et la flore sous-marines du Saint-Laurent ainsi qu'une maquette du *N.M. Camille-Marcoux*.

À bord du *N.M. Joseph-Savard* et du *N.M. Radisson* des volets d'interprétation ont également été disposés afin d'informer les passagers sur l'origine des noms de ces traversiers.

Ces expositions font partie des projets de développement durable que la Société entreprend en partenariat avec les milieux et qui s'attardent à l'aspect historique de la présence des traverses en régions.



FAITS SAILLANTS 2009-2010

MAINTENANCE DE NOS INSTALLATIONS

Infrastructures terrestres

· Dragage

Des travaux de dragage ont eu lieu à L'Isle-aux-Grues et à Rivière-du-Loup. Des travaux de dragage majeurs ont eu lieu à L'Isle-aux-Coudres. En effet, au printemps et à l'automne 2009, plus de 70 000 m³ de sédiments ont été dragués alors que la quantité habituelle est d'environ 15 000 m³ annuellement.

· Débarcadères de la traverse de Québec

En novembre et décembre 2009, d'importants travaux de réfection ont été accomplis aux débarcadères de Lévis et de Québec.

Les débarcadères étaient dans un état avancé de corrosion et leur entretien n'était pas aisé, car les équipements étaient situés sous la rampe. Une partie des équipements de structure a été remplacée de façon identique à la conception de base, tandis que tout le mécanisme relié au levage du tablier d'embarquement a été installé au-dessus de la rampe. De cette façon, l'entretien pourra se faire plus facilement.

Pour réaliser ces projets simultanément sur les deux rives et pour minimiser l'impact sur la clientèle, le service aux véhicules a été interrompu. Toutefois le service aux piétons et cyclistes a été maintenu pendant toute la durée des travaux.

Navires

En cours d'année, le *N.M. Félix-Antoine-Savard* et le *N.M. Joseph-Savard* sont allés en cale sèche. Quant au *N.M. Camille-Marcoux*, il y est allé à deux reprises, soit en mai 2009 et en janvier 2010 pour les travaux et vérifications habituels de cale sèche, mais également pour la réinstallation de ses stabilisateurs.

Quant au *N.M. Mécatina II*, nouveau venu dans notre flotte, il a eu droit à une cure de jeunesse avant de reprendre le service au printemps 2010. Divers travaux mécaniques ont été complétés, tels la mise à niveau des moteurs et des transmissions, le remplacement de la grue de bord qui sert au chargement de marchandises, le remplacement de plaques d'acier endommagées, de même qu'une mise à niveau de tous les éléments devant être inspectés et certifiés. Finalement, le navire a été repeint aux couleurs de la Société avant son départ pour Chevery.

N.M. Mécatina II rénové

CÉRÉMONIE DE BAPTÊME DU *N.M. IVAN-QUINN*

Le *N.M. Ivan-Quinn* a été baptisé à l'île d'Entrée le 3 septembre 2009 en présence du ministre délégué aux Transports, M. Norman MacMillan.

M. Georges Farrah, M. Norman MacMillan, M^me^ Ada Welsh, M. Germain Chevarie, M^me^ Dickinson, M. Joël Arseneau et M. Rosaire Arseneau

Rappelons que le *N.M. Ivan-Quinn* a été mis en service le 8 juin 2009. Bien plus qu'un navire proposant le transport de passagers, ce nouveau navire permet l'acheminement de véhicules personnels, de machinerie lourde et de camions assurant le ravitaillement des résidents.

Depuis son entrée en fonction, le *N.M. Ivan-Quinn* a transporté 7 357 passagers et 406 unités équivalentes automobiles. En comparaison, en 2008-2009, durant toute la saison d'exploitation, seulement 4 unités équivalentes automobiles et 4 806 personnes avaient pu accéder à l'île à bord du *S.P. Bonaventure*. Ces chiffres prouvent que les améliorations apportées au service grâce à ce nouveau traversier répondent à un réel besoin des insulaires.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

ANNONCE DE LA CONSTRUCTION DE TROIS TRAVERSIERS

En septembre 2009, à Baie-Comeau, le ministre délégué aux Transports et ministre responsable de la région de l'Outaouais, M. Norman MacMillan, a annoncé que le gouvernement du Québec accordait 400 M$ à la Société des traversiers pour la construction de trois navires conformément à la réalisation de la première partie de son **Plan d'immobilisations**.

De ces trois navires, un sera affecté à la traverse de Matane en remplacement du *N.M. Camille-Marcoux* et les deux autres assureront le service à la traverse de Tadoussac.

Cet investissement permettra à la STQ de rajeunir sa flotte afin d'assurer la pérennité de ses services et confirme que nos services de traversiers demeurent la meilleure avenue pour assurer l'essor économique et social des communautés de la Côte-Nord dans les années à venir.

Les nouveaux traversiers auront une capacité de transport plus grande, mieux adaptée aux besoins actuels et futurs des services de traversiers. Cette plus grande capacité permettra ainsi d'optimiser le service de transport offert aux populations entre la Gaspésie et la Côte-Nord, de même qu'elle facilitera le lien entre les deux tronçons de la route 138 sur la Côte-Nord.

MM. Norman MacMillan et Georges Farrah devant le nouveau réseau de la STQ

SIGNATURE DES CONTRATS D'ARCHITECTURE

En janvier 2010, a eu lieu la séance de signature pour l'attribution des contrats de services professionnels en architecture navale et en ingénierie pour la conception et le suivi de construction de trois nouveaux navires pour la Société.

Le consortium NAVTECH/DELTAMARIN CONSORTIUM a obtenu un contrat de 4 millions de dollars pour dresser les plans du nouveau navire de la traverse de Matane. L'autre consortium retenu, CONCEPT NAVAL STX, a obtenu un contrat de 3,8 millions de dollars pour réaliser les plans de conception des deux traversiers de la traverse de Tadoussac.

MM. Stéphane Lagüe, président de Concept Naval, Norman MacMillan, ministre délégué aux Transports et Georges Farrah, président-directeur général de la STQ

ADMINISTRATION ET FINANCES

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

Frais d'exploitation 78,1 %

Frais financiers 4,1 %

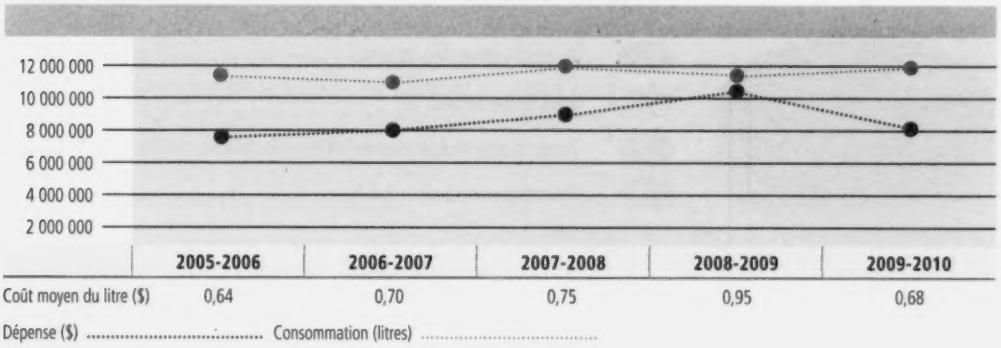
Amortissement des immobilisations corporelles 9,4 %

Frais d'administration 8,4 %

	2009-2010	2008-2009	Variation
Frais d'exploitation*			
Transport	32 297 613 $	34 237 462 $	(1 939 849) $
Contrats d'exploitation	3 018 931	2 520 688	498 243
Navires	13 599 243	10 582 111	3 017 132
Infrastructures	11 711 637	7 195 002	4 516 635
	60 627 424	54 535 263	6 092 161
Frais d'administration*	6 494 534	4 961 193	1 533 341
Amortissement et frais financiers	10 490 908	9 970 980	519 928
	77 612 866	69 467 436	8 145 430
Revenus autonomes	(17 434 727)	(16 489 128)	(945 599)
Résultats avant participations gouvernementales	60 178 139 $	52 978 308 $	7 199 831 $

*Voir états financiers page 46

DÉPENSE DE CARBURANT ET NOMBRE DE LITRES CONSOMMÉS



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Coût moyen du litre ($)	0,64	0,70	0,75	0,95	0,68

Dépense ($) ..... Consommation (litres) .....

Produits et charges

En ce qui concerne les frais d'exploitation, l'accroissement net des dépenses est principalement attribuable aux éléments suivants :

Masse salariale	▲	1,1 M$	• Majoration de 2 % des salaires • Investissement supplémentaire en formation • Ajustement de l'offre de service à la traverse de Sorel-Tracy
Cales sèches	▲	1,9 M$	• Travaux majeurs sur le *N.M. Camille-Marcoux*
Entretien des quais	▲	3,6 M$	• Travaux majeurs aux quais de Québec et de L'Isle-aux-Coudres
Carburant	▼	2,4 M$	• Cette diminution s'explique par la baisse du prix moyen de 0,95 $/l à 0,68 $/l

De plus, à la suite du transfert de contrats, d'ententes et d'actifs du MTQ vers la STQ, nous avons assumé des dépenses nettes additionnelles de l'ordre de 1,7 M$, soit pour l'entretien des actifs ou le paiement de contrats d'exploitation. Ces hausses des frais d'exploitation ont été partiellement compensées par un accroissement des produits de près de 1 M$.

Pour ce qui est des frais d'administration, l'ajout de personnel, afin de faire face aux responsabilités qui nous ont été transférées et pour la création de nouvelles directions, a entraîné une hausse de la masse salariale administrative de l'ordre de 550 000 $. Quant aux honoraires professionnels inclus dans les frais d'administration, la hausse de 900 000 $ est attribuable aux services conseils mobilisés pour différents projets corporatifs, dont celui de la construction de nouveaux navires.

Postes du bilan

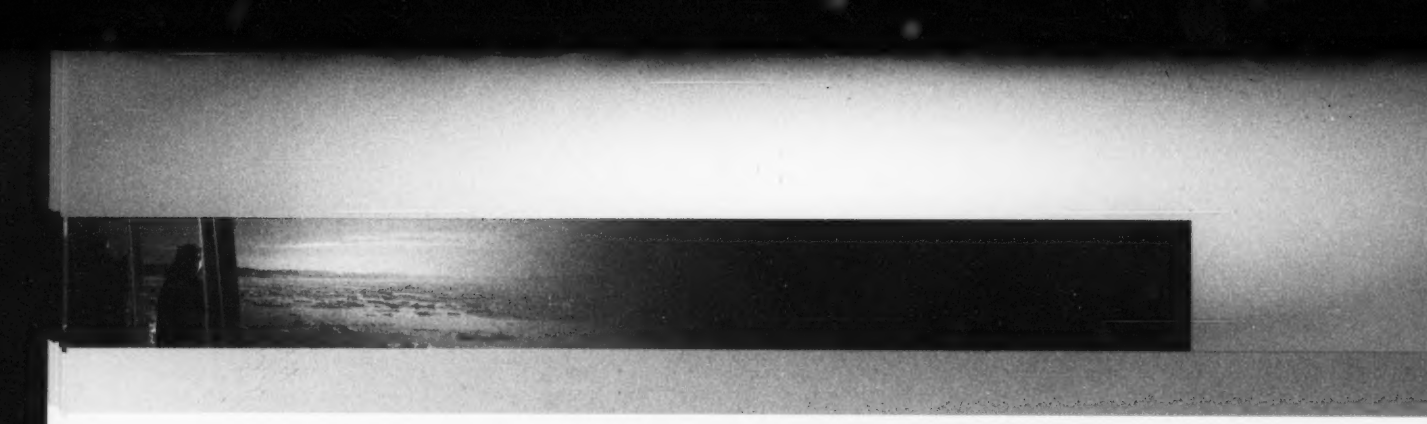
Au cours de l'exercice, plusieurs efforts ont été fournis pour l'acquisition d'immobilisations. Des projets commencés au cours des années précédentes ont été poursuivis et certains complétés, alors que de nouveaux projets furent entrepris. Les principaux éléments sont :

Acquisition d'actifs du MTQ	5,8 M$
Construction et financement du *N.M. Ivan-Quinn*	
Acquisition en cours d'année	3,2 M$
Investissement total et financement	7,6 M$
Poursuite du projet sur la sûreté des installations	
Investissement au 31 mars 2010	4,5 M$
Comptabilisation d'une subvention fédérale à recevoir	2,0 M$
Financement à même le fonds dédié aux travaux du quai de Rivière-du-Loup	1,0 M$
Organisation et début de la préparation des plans pour la construction de nouveaux navires	0,9 M$

RÉPARTITION DES REVENUS

Produits	2009-2010	2008-2009	Variation
Transport des véhicules	9 455 210 $	8 657 007 $	798 203 $
Transport des passagers	7 158 285	7 205 766	(47 481)
Autres	821 232	626 355	194 877
Revenus autonomes	17 434 727	16 489 128	945 599
Virement du fonds provenant du transfert des quais fédéraux	4 511 315	2 182 245	2 329 070
Subvention du MTQ	56 807 918	51 615 190	5 192 728
Revenus totaux	78 753 960	70 286 563	8 467 397
Variation des participations gouvernementales recouvrables et reportées	(313 121)	(395 310)	82 189
	78 440 839 $	69 891 253 $	8 549 586 $

Les revenus autonomes ont progressé de 6 % au cours de l'exercice. Les traverses de Matane et de Sorel-Tracy ont connu des hausses respectives de 11 % et de 7 %. Ces résultats ont permis de compenser pour la baisse de 9 % enregistrée à la traverse de Québec. Cette diminution était toutefois prévisible, en raison d'un retour à l'achalandage normal à la suite des records enregistrés l'année précédente durant les Fêtes du 400e anniversaire de la fondation de Québec.



EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES ET DÉFICIT ACCUMULÉ*

Écart favorable entre les dépenses à être compensées par la subvention du MTQ et la subvention reçue	1 367 676 $
Dépense d'amortissement sur les actifs payables à demande	(539 703)
Excédent des produits sur les charges	827 973 $

La majeure partie du déficit accumulé qui paraît aux livres est le résultat des transactions comptables relatives aux actifs acquis auprès du ministère des Transports du Québec et payables à demande. Comme aucune subvention ne vient compenser les dépenses d'amortissement et les pertes sur radiation de ces immobilisations, la comptabilisation de ces dépenses a pour effet de générer une augmentation annuelle du déficit accumulé. Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2010, la dépense d'amortissement sur ces actifs a été de 539 703 $ et le déficit accumulé a atteint 10 589 283 $.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

	2009-2010	2008-2009	Variation
Québec-Lévis	8 586 333 $	8 410 916 $	175 417 $
Matane–Baie-Comeau–Godbout	13 543 044	10 684 869	2 858 175
L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	11 203 949	8 037 696	3 166 253
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	4 416 046	4 474 226	(58 180)
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	13 420 655	15 299 194	(1 878 539)
L'Isle-aux-Grues–Montmagny	1 710 865	1 975 725	(264 860)
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	1 897 199	2 772 733	(875 534)
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	2 459 154	249 748	2 209 406
Nouvelles responsabilités	1 728 307	-	1 728 307
Frais non imputables	1 212 587 $	1 073 201 $	139 386 $
Perte avant participation	60 178 139	52 978 308	7 199 831

Les résultats par traverse varient d'une année à l'autre, principalement selon l'importance des travaux exécutés (cale sèche, réfection des quais, dragage, etc.) et selon les frais imputés aux traverses (siège social, atelier, le *N.M. Radisson* et le *N.M. Félix-Antoine-Savard*). Au cours de l'exercice, la baisse de la dépense du carburant a également eu un effet sur l'ensemble des traverses.

La variation pour la traverse de l'île d'Entrée est attribuable à la mise en service du nouveau navire et du contrat d'exploitation s'y rapportant.

En ce qui concerne les frais non imputables de plus de 1,2 M$, ils représentent les 99 jours pendant lesquels le *N.M. Félix-Antoine-Savard* n'était pas en service, soit 27 % de l'année.

*Voir états financiers page 41

REVUE STATISTIQUE

SECTION 1 — LES TRAVERSÉES EN 2009-2010

	PRÉVUES	EFFECTUÉES[1]	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	% DE RÉUSSITE[2]
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	24 038	24 241	64	267	99,9
Québec	25 441	25 354	213	126	99,2
L'Isle-aux-Coudres	11 418	11 699	57	338	99,6
Tadoussac	39 057	40 666	255	1 864	99,7
Matane	1 570	1 596	45	71	99.4
Somme partielle	**101 524**	**103 556**	**634**	**2 666**	**99,6**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	1 224	1 324	0	100	100,0
Rivière-du-Loup	1 684	1 666	18	0	100,0
Île d'Entrée	952	908	46	2	100,0
Somme partielle	**3 860**	**3 898**	**64**	**102**	**100,0**
TOTAL	**105 384**	**107 454**	**698**	**2 768**	**99,6**

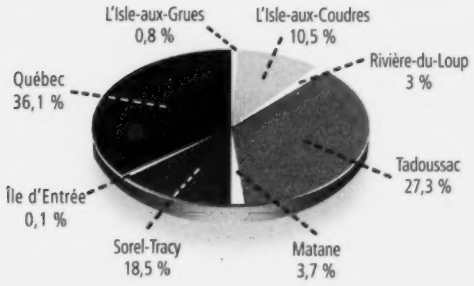
[1] Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.
[2] Excluant les traversées annulées pour conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

SECTION 2 — BICYCLETTES TRANSPORTÉES

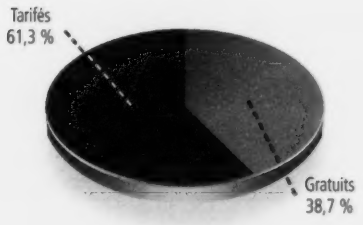
	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	15 409	12 745	13 206	12 075	7 939
Québec	123 078	120 459	130 411	188 452	172 866
L'Isle-aux-Coudres	4 133	4 181	4 847	3 007	2 512
Tadoussac	489	610	2 289	394	475
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	4 731	4 043	3 212	1 931	3 010
Rivière-du-Loup	567	478	524	496	649
Île d'Entrée					10
TOTAL	**148 407**	**142 516**	**154 489**	**206 355**	**187 461**

SECTION 3 — PASSAGERS TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES PASSAGERS PAR TRAVERSE



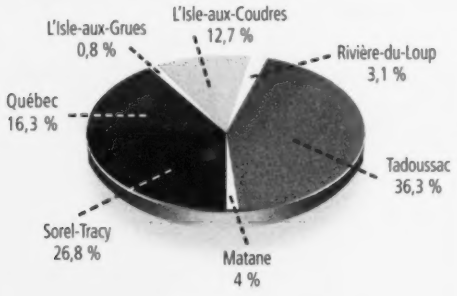
RÉPARTITION DES PASSAGERS TARIFÉS/GRATUITS



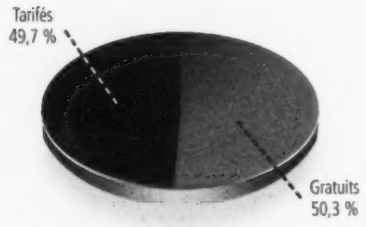
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
	2005-06	**2006-07**	**2007-08**	**2008-09**	**2009-10**
Sorel-Tracy	935 263	942 498	1 000 541	984 639	1 009 172
Québec	**1 807 108**	**1 834 727**	**1 915 836**	**2 222 317**	**1 964 361**
L'Isle-aux-Coudres	603 809	599 732	600 031	557 332	571 834
Tadoussac	**1 483 512**	**1 504 594**	**1 524 109**	**1 432 457**	**1 485 237**
Matane	221 468	221 010	208 894	198 156	199 282
Somme partielle	**5 051 160**	**5 102 561**	**5 249 411**	**5 394 901**	**5 229 886**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	44 623	43 630	37 944	33 360	42 056
Rivière-du-Loup	**179 885**	**175 841**	**179 708**	**152 283**	**161 612**
Île d'Entrée	5 484	5 683	5 922	4 806	7 357
Somme partielle	**229 992**	**225 154**	**223 574**	**190 449**	**211 025**
TOTAL	**5 281 152**	**5 327 715**	**5 472 985**	**5 585 350**	**5 440 911**

SECTION 4 — VÉHICULES TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES VÉHICULES PAR TRAVERSE



RÉPARTITION DES VÉHICULES TARIFÉS/GRATUITS



VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA*

	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	557 984	568 334	600 189	617 415	640 953
Québec	**354 541**	**367 913**	**387 703**	**413 764**	**362 843**
L'Isle-aux-Coudres	309 122	307 283	296 661	287 270	294 228
Tadoussac	**1 192 127**	**1 211 559**	**1 163 803**	**1 101 304**	**1 175 930**
Matane	113 698	110 930	109 929	107 754	117 135
Somme partielle	**2 527 472**	**2 566 019**	**2 558 285**	**2 527 507**	**2 591 089**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	18 299	19 888	17 053	15 972	18 670
Rivière-du-Loup	**80 125**	**79 189**	**81 472**	**71 306**	**77 063**
Île d'Entrée	5	7	6	4	406
Somme partielle	**98 429**	**99 084**	**98 531**	**87 282**	**96 139**
TOTAL	**2 625 901**	**2 665 103**	**2 656 816**	**2 614 789**	**2 687 228**

* Unités équivalentes automobiles (UEA)

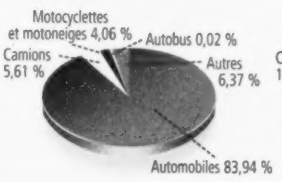
Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2,0 automobiles
Camion-remorque	4,0 automobiles
Train routier	5,0 automobiles
Autobus	3,0 automobiles
Remorque	
Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1,0 automobile
Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres	2,0 automobiles
Autres	1,0 automobile

TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS CONVERTIS EN UEA

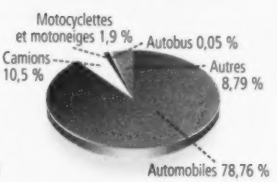
SOREL-TRACY

	NOMBRE	UEA
Automobiles	504 833	504 833
Camions	33 728	67 299
Motocyclettes et motoneiges	24 403	12 199
Autobus	109	327
Autres	38 325	56 295
TOTAL	**601 398**	**640 953**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



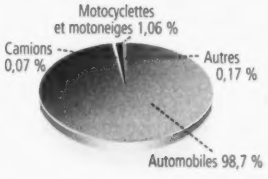
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



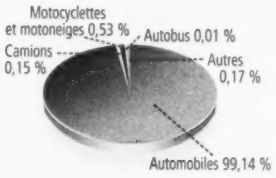
QUÉBEC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	359 739	359 739
Camions	267	534
Motocyclettes et motoneiges	3 881	1 940
Autobus	17	51
Autres	579	579
TOTAL	**364 483**	**362 843**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



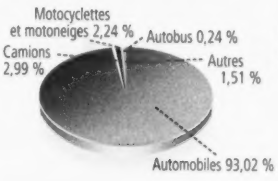
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



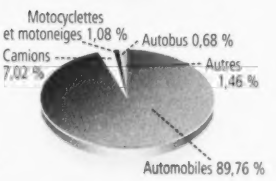
L'ISLE-AUX-COUDRES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	264 107	264 107
Camions	8 492	20 644
Motocyclettes et motoneiges	6 355	3 178
Autobus	670	2 010
Autres	4 289	4 289
TOTAL	**283 913**	**294 228**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



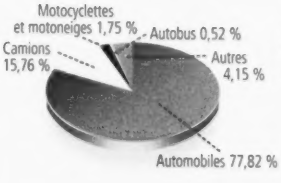
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



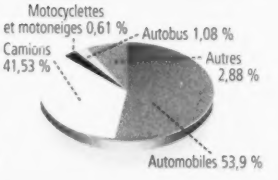
TADOUSSAC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	633 878	633 878
Camions	128 398	488 402
Motocyclettes et motoneiges	14 246	7 123
Autobus	4 247	12 741
Autres	33 786	33 786
TOTAL	**814 555**	**1 175 930**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



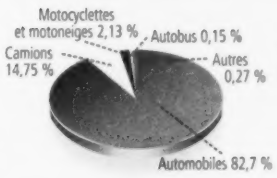
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



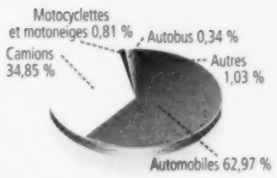
MATANE

	NOMBRE	UEA
Automobiles	73 764	73 764
Camions	13 160	40 816
Motocyclettes et motoneiges	1 897	948
Autobus	133	399
Autres	243	1 208
TOTAL	89 197	117 135

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



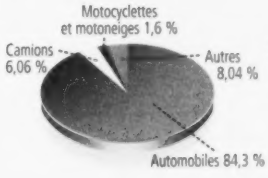
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



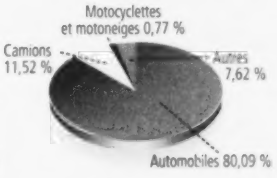
L'ISLE-AUX-GRUES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	14 952	14 952
Camions	1 075	2 150
Motocyclettes et motoneiges	284	143
Autobus	0	0
Autres	1 425	1 425
TOTAL	17 736	18 670

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



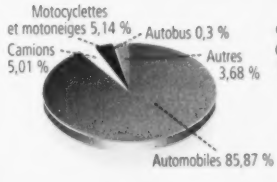
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



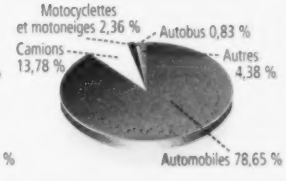
RIVIÈRE-DU-LOUP

	NOMBRE	UEA
Automobiles	60 611	60 611
Camions	3 533	10 617
Motocyclettes et motoneiges	3 630	1 815
Autobus	213	639
Autres	2 597	3 381
TOTAL	70 584	77 063

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



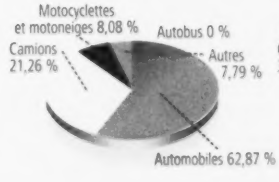
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



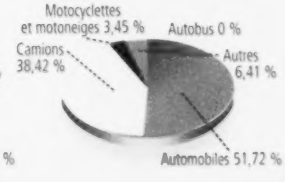
ÎLE D'ENTRÉE

	NOMBRE	UEA
Automobiles	210	210
Camions	71	156
Motocyclettes et motoneiges	27	14
Autobus	0	0
Autres	26	26
TOTAL	334	406

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



% DE L'ESPACE OCCUPÉ



REDDITION DE COMPTES
SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

ORIENTATION N° 1

ASSURER DES NAVIRES ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES SÉCURITAIRES, FONCTIONNELS ET DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE

AXE 1 : LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres	Pourcentage des navires et bureaux administratifs conformes ISM	100 %	100 %	100 %
	Pourcentage des rampes d'embarquement conformes CSA S826	100 %	100 %	100 %
	Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées	100 %	11 %	100 %

SÉCURITÉ

La sécurité de nos installations étant un préalable à l'exploitation de nos services de traversiers, nous ne négligeons aucun effort afin de maintenir nos standards très élevés à ce chapitre. En cours d'exercice, des audits internes ont permis de nous assurer que toutes nos rampes d'embarquement étaient conformes à la norme CSA S826 et que nos navires et bureaux administratifs étaient conformes à la norme International Safety Management (ISM).

RÈGLEMENT SUR LA SÛRETÉ DES TRAVERSIERS INTÉRIEURS

Visés par le Règlement sur la sûreté des traversiers intérieurs, les gares et navires des traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Tadoussac ont obtenu les certificats exigés par le règlement à la date prévue, soit le 1er avril 2010.

L'amélioration des dispositifs de surveillance et du contrôle de l'accès à nos installations a été réalisée conformément à nos plans de sûreté. La Société a pu bénéficier du Programme de contribution pour la sûreté maritime du gouvernement fédéral pour supporter une partie importante des coûts d'acquisition des équipements et des infrastructures permettant de se conformer aux exigences du règlement.

AXE 2 : LA CONSERVATION DES ACTIFS

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Moderniser la flotte	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	13 %	80 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013	100 % au 31 mars 2013		0 %
Moderniser les infrastructures terrestres	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	57 %	70 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013	100 % au 31 mars 2013		0 %

PLAN D'IMMOBILISATIONS 2009-2023

Une mise à jour du **Plan d'immobilisations** a été effectuée et le nouveau plan couvre les années 2009 à 2023. Les investissements prévus au cours de cette période sont de l'ordre de 585,2 M$, dont un montant de 526,2 M$ qui est intégré au **Plan québécois des infrastructures 2009-2014 (PQI)** du ministère des Transports du Québec.

Le plan est constitué de 20 projets dont 17 ont été approuvés par le conseil d'administration, et dont 15 sont inclus au **PQI 2009-2014**. Ces chiffres révèlent que 75 % des projets prévus au cours des 15 prochaines années ont été présentés aux autorités et ont été inclus au **PQI**, ce qui représente l'étape initiale de l'obtention des approbations gouvernementales.

Pour les projets de grande envergure, soit ceux de plus de 40 M$, nous devons suivre le processus exposé dans la **Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique**. Le processus de réalisation comprend trois étapes : l'élaboration du dossier de présentation stratégique, l'élaboration du dossier d'affaires initial et la présentation du dossier d'affaires final. Nous suivons présentement les lignes directrices de la politique pour les projets de remplacement des navires de Matane et de Tadoussac, qui en sont rendus au stade d'approbation du dossier d'affaires initial.

Le projet concernant les équipements de la sûreté maritime a été complété pour un investissement de 4,5 M$, dont une subvention fédérale de 2 M$ qui était à l'étape finale d'analyse en date du 31 mars 2010.

ORIENTATION N° 2

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRAVERSIERS ET DESSERTES SUBVENTIONNÉS OU À CARACTÈRE PUBLIC DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

AXE 1 : LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

			RÉSULTATS	
OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	2008-2009	2009-2010
Assurer la fiabilité du service	Taux de réalisation des traversées	99,5 %	99,7 %	99,6 %

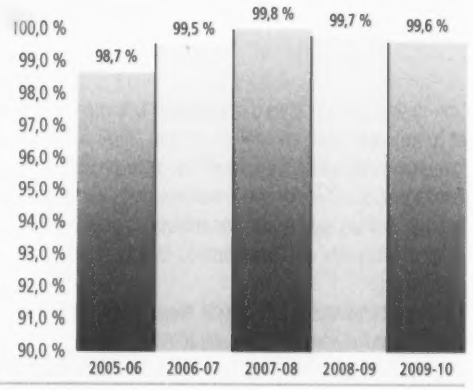
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Société a de nouveau obtenu un excellent résultat en ce qui concerne la satisfaction de sa clientèle. Ce résultat est tiré d'un sondage annuel effectué à chacune de ses traverses. Le niveau de satisfaction est mesuré à l'égard des trois thèmes suivants : nos services, notre personnel et nos infrastructures.

De plus, à l'automne 2009, la Société a dirigé des groupes de discussions afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle quant aux aménagements prévus à bord des nouveaux navires qui seront construits pour les traverses de Matane et de Tadoussac. L'analyse des résultats de ces groupes de discussions servira de phare pour guider la Société dans ses actions.

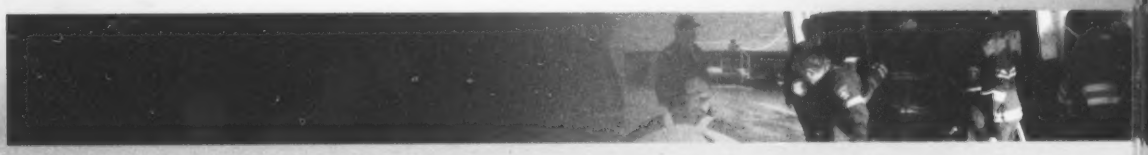
La Société vient également de créer un comité service-client dont le mandat concerne les trois points suivants : le sondage sur la satisfaction de la clientèle, les commentaires reçus sur nos services ainsi que les rapports d'événement. Le comité veille à identifier de nouvelles actions afin de bonifier la qualité des services dispensés à sa clientèle.

TAUX DE RÉUSSITE DES TRAVERSÉES PRÉVUES



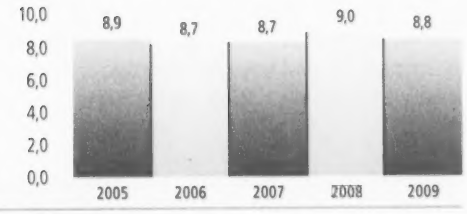
FIABILITÉ DU SERVICE

La Société a de nouveau dépassé son objectif de fiabilité de service avec un résultat de 99,6 % de réalisation des traversées prévues. Cet excellent résultat est attribuable à l'expertise du personnel, à l'entretien rigoureux des navires et des installations et à la participation de divers services de la Société. Rappelons que sur les 105 384 traversées prévues cette année, seulement 698 ont été annulées. De ce nombre, 47 % ont été annulées en raison des conditions climatiques et 25 % l'ont été à cause de l'entretien planifié des débarcadères de Québec et de Lévis.



OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle	Niveau de satisfaction de la clientèle	8,5/10	9/10	8,8/10
	Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	100 %	98,6 %	100 %
	Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	100 %	77 %	100 %
	Date d'implantation d'un système de réservation en ligne à la traverse de Matane	31 mars 2011		
	Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ	100 % au 31 mars 2010		0 %
	Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés	100 % au 31 mars 2011		0 %
	Nombre de réunions par année des comités consultatifs régionaux (CCR)	2 par CCR	2 par CCR pour tous les CCR	2 par CCR pour tous les CCR
Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Taux de réalisation des interventions prévues annuellement	100 %	100 %	94 %

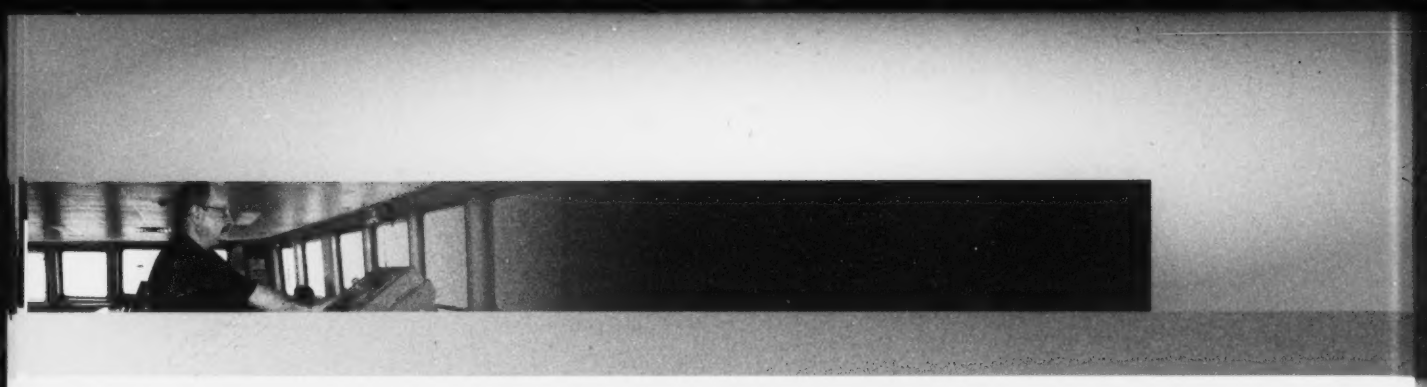
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Société a poursuivi la réalisation des actions tirées de son **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**. Des interventions ont été réalisées dans les gares maritimes ainsi que sur certains navires. Par exemple, les salles de toilettes de la gare de Godbout ont été adaptées aux normes d'accessibilité. La formation des employés et l'information dispensée aux personnes handicapées sont en constante évolution.

Au sein même de la Société, un groupe de travail concernant les services aux personnes handicapées s'assure de l'adoption et de l'application des différentes mesures par un suivi méthodique. Ce groupe de travail, formé de représentants des unités administratives suivantes: ressources humaines, approvisionnements, communications, infrastructures terrestres et services maritimes, voit également à la révision annuelle du **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**.



LIEN INTERNET

La STQ n'a pas réalisé son projet d'offrir un lien Internet à sa clientèle. Nous avons pris la décision de réévaluer la portée de ce projet. Nous voulons consulter notre clientèle, car la technologie a évolué rapidement depuis la rédaction initiale du plan stratégique. Il est maintenant possible de se brancher à peu de frais à Internet haute-vitesse à partir de presque n'importe quel téléphone mobile récent.

Cette nouvelle réalité nous amène à reconsidérer la valeur ajoutée d'un tel service pour notre clientèle. Nous avons également des préoccupations concernant le financement de ce projet qui nécessiterait des investissements importants afin d'améliorer l'expérience-client, notamment à la traverse de Matane.

MODES TRANSACTIONNELS RÉVISÉS

Le projet d'implantation d'un nouveau système de billetteries est en cours depuis janvier 2010 aux traverses tarifées de Sorel-Tracy, Québec et Matane. Ce système sera opérationnel à l'automne 2010. L'entreprise Gateway Ticketing Systems a été sélectionnée à la suite d'un appel d'offres public. Cette entreprise dessert déjà plusieurs entreprises d'envergure comme Washington State Ferries, Disneyland ainsi que le Jardin botanique de Montréal. Ce nouveau système de billetteries nous permettra de faire plusieurs améliorations dont la plus visible sera l'utilisation de codes à barres sur les billets et les laissez-passer mensuels. Ces codes à barres vont notamment faciliter la collecte des statistiques détaillées sur l'achalandage de nos traverses tarifées, nous permettant ainsi de mieux cibler notre clientèle et de mieux répondre à ses besoins.

RÉSERVATION EN LIGNE

Le système de réservation de la traverse de Matane est également touché par ce projet. Il est prévu que le système de demandes de réservations en ligne soit mieux adapté aux clients en permettant une confirmation instantanée de la demande. Par ailleurs, nos préposés aux réservations auront donc moins de traitement manuel des données à effectuer.

AXE 2 : LE RÉSEAU DE TRAVERSIERS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public	Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ	31 mars 2010		1er août 2009

SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT AVEC LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

Le 1er août 2009, le ministère des Transports du Québec (MTQ) cédait à la STQ la gestion de trois traverses maritimes, de quatre traverses aériennes et de deux dessertes maritimes. Au total, la STQ administre maintenant quinze contrats en partenariat puisqu'elle assurait déjà l'exploitation en partenariat des traverses de L'Isle-aux-Grues, de Rivière-du-Loup et de l'île d'Entrée. De plus, certaines nouvelles traverses comportent des contrats distincts quant aux passagers et aux marchandises.

Par la même occasion, le MTQ cédait certains actifs tels une barge, deux bateaux, deux quais, deux entrepôts, un débarcadère ainsi que cinq bâtiments. Ces nouvelles obligations ont exigé beaucoup d'efforts et ont sollicité la mobilisation de nombreux employés de la STQ. De plus, la Société s'est fait un point d'honneur de rencontrer tous ses nouveaux partenaires, de visiter leurs installations afin de mieux comprendre leur réalité. Cette démarche visait à harmoniser la transition.

Voici une brève description des services offerts par les traverses exploitées en partenariat :

Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

La Municipalité de L'Isle-aux-Grues gère le service maritime avec le *N.M. Grue-des-Îles*, propriété de la STQ. Ce navire assure le transport des marchandises et des passagers d'avril à décembre. Le nombre de départs quotidiens dépend de la fluctuation des marées et, par conséquent, varie quotidiennement.

Lors de l'interruption du service maritime, un avion bimoteur, propriété de la compagnie Air Montmagny, assure le service de traverse aérienne hivernale pour environ vingt semaines (de décembre à avril).

Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon

Ce service maritime, exploité par La Traverse Rivière-du-Loup–St-Siméon Ltée, dessert les deux municipalités avec le *N.M. Trans-Saint-Laurent* durant neuf mois, soit du début d'avril au début de janvier.

Exceptionnellement, la saison de navigation 2010 sera interrompue à partir du 15 septembre en raison d'importants travaux de réfection au quai de Rivière-du-Loup.

Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs

Le *N.M. La Richardière*, exploité par la Société Inter-Rives de L'Île-Verte inc., assure le service maritime sept mois par année, soit de la fin avril à la mi-novembre.

De la mi-novembre jusqu'à la formation des glaces, le bateau-taxi *Jacques-Fraser* offre un service d'appoint uniquement pour les passagers.

À l'automne et au printemps, soit en période de gel et de dégel, un hélicoptère assure le transport des résidents d'une rive à l'autre. Ce transport couvre de dix à quatorze semaines annuellement.

Une particularité de cette traverse est qu'en période hivernale, un pont de glace se forme et permet la circulation en motoneige entre l'île et la terre ferme.

Desserte maritime de la Moyenne et de la Basse-Côte-Nord

Relais Nordik inc., une filiale du Groupe Desgagnés inc., exploite le service de desserte maritime pour le transport des passagers et des marchandises, entre Rimouski et Blanc-Sablon.

D'avril à janvier, le *N.M. Nordik Express* effectue un trajet hebdomadaire à partir de Rimouski, avec des escales à Sept-Îles, Port-Menier (île d'Anticosti), Havre-Saint-Pierre, Natashquan, Kégaska, La Romaine, Harrington Harbour, Tête-à-la-Baleine, La Tabatière, Saint-Augustin et Blanc-Sablon.

Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

Le service de desserte maritime est exploité par Navigation Madeleine inc., une filiale du Groupe CTMA.

De la mi-juin à la fin de septembre, le *N.M. CTMA Vacancier* assure le transport des marchandises aux îles. Il offre également un forfait touristique comme croisiériste à ses passagers. Quant au *N.M. CTMA Voyageur*, il prend la relève pour le transport des marchandises de février à la mi-juin et d'octobre à la fin de décembre.

Traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

Le *N.M. Ivan-Quinn*, propriété de la STQ est commandé par un équipage du Groupe CTMA. Ce navire, construit en 2009, est adapté à la navigation dans les glaces. Sa configuration mieux adaptée aux besoins du service permet le transport de divers types de véhicules dont des camions de fort gabarit.

Le contrat de service maritime s'étend de mai à décembre. Toutefois, le *N.M. Ivan-Quinn* est demeuré en service durant toute sa première saison hivernale.

Lorsque le *N.M. Ivan-Quinn* ne peut effectuer une traversée en raison des conditions climatiques difficiles, un avion bimoteur, propriété des Services aériens Icare inc., offre le service de traverse aérienne.

Traverse Harrington Harbour-Chevery

La Municipalité de la Côte-Nord-du-Golfe-du-Saint-Laurent gère le contrat de traverse maritime entre Chevery et Harrington Harbour. De mai à novembre, le transport des passagers est assuré par un bateau-taxi, exploité par M. Bryce Anderson, partenaire de la Municipalité.

De mai à décembre, la Municipalité s'occupe du transport de marchandises qui transitent à bord du *N.M. Mécatina II*, propriété de la STQ.

De plus, une entente a été conclue entre la STQ et le Centre de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord (CSSS). Cette entente permet à la STQ d'assurer un service de traverse aérienne par hélicoptère en période de gel et de dégel.

Traverse de la Rivière Saint-Augustin

La Municipalité de Saint-Augustin coordonne en collaboration avec un exploitant local le service de transport pour les passagers entre la fermeture de la Route blanche en avril jusqu'à sa réouverture à la fin de novembre.

Quant au transport des marchandises en provenance du *N.M. Nordik Express*, d'avril à janvier, il est assuré par Transports Driscoll inc. entre le quai de Pointe-à-la-Truite et le village de Saint-Augustin.

Débarcadère du traversier-rail de Matane

Le débarcadère du traversier-rail de Matane a été confié à la STQ. Elle en assure dorénavant la gestion et l'entretien. Le transporteur ferroviaire Canadian National (CN) utilise ce débarcadère lors du chargement de ses wagons à bord du traversier-rail *N.M. Georges-Alexandre-Lebel*, propriété de Cogéma.

ORIENTATION N° 3

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS DANS UN SOUCI DE TRANSPARENCE ET DE SAINE GOUVERNANCE

AXE 1 : LA GESTION DES RESSOURCES

			RÉSULTATS	
OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	2008-2009	2009-2010
Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève	Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif	31 mars 2010		31 mars 2010
	Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève	100 %	100 %	90 %
	Nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel	12 600	16 725	23 321
Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance	Date de dépôt d'un plan de communication interne	31 mars 2010		
	Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel	31 mars 2010		
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés	31 mars 2010		31 mars 2010
	Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel	31 mars 2010		

PLAN DE RELÈVE

Confrontée aux défis que représente le renouvellement de sa main-d'œuvre dans un contexte de rareté, la Société a mis à jour son plan de relève pour le personnel d'opération. Ce plan s'appuie à la fois sur un diagnostic interne et sur l'**Étude sectorielle sur les effectifs de la main-d'œuvre maritime au Québec** préparée pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie maritime. Quant au personnel cadre, professionnel, technique et administratif, les segments critiques de main-d'œuvre ont été identifiés et le plan de relève est en voie d'être complété et approuvé. Par conséquent, au 31 mars 2010, pour l'ensemble du personnel de la Société, 90 % des postes jugés critiques étaient dotés d'un plan de relève approuvé. Ce plan sera complété au cours de l'année financière 2010-2011.

PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

Divers projets du plan de communication, tant interne qu'externe, ont été soumis au conseil d'administration. Celui-ci a mandaté un sous-comité pour évaluer les projets soumis. À la suite d'une recommandation du sous-comité, l'échéance du dépôt du plan de communication a été reportée au 31 mars 2011.

LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Cette année, les dépenses de formation du personnel ont été de 1,1 M$, en hausse de 37 %; ces dépenses représentent 3,8 % de la masse salariale, alors qu'elles étaient de l'ordre de 3 % pour l'exercice précédent. Les activités de formation ont atteint 23 300 heures, soit une augmentation de 39,4 %, ce qui représente une moyenne de 49 heures par équivalent temps complet (ETC). Ces hausses significatives s'expliquent par les changements législatifs et réglementaires récents qui encadrent les opérations maritimes. Fait à noter, 30 % des dépenses de formation sont attribuables à l'entrée en vigueur du Règlement sur la sûreté des traversiers intérieurs. De même, plus de 45 % des dépenses de formation portent sur la sécurité, le plan de relève ainsi que les autres exigences réglementaires.

SONDAGE SUR LE CLIMAT ET LA SATISFACTION AU TRAVAIL

S'étant fixé comme objectif d'assurer un milieu de travail sain et harmonieux et de favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance, la Société a mandaté une firme externe pour effectuer un sondage sur le climat et la satisfaction au travail. Un questionnaire, composé de 105 énoncés regroupés en sept sections, a été envoyé à l'ensemble du personnel en novembre 2009. Le taux de réponse a été de 48,4 %. Un groupe de travail a été chargé de procéder à l'analyse des résultats, et à la préparation et à la mise en place d'un plan d'action pour résoudre les problématiques qui en émanent. De plus, quatre indicateurs portant sur le climat de travail ont été intégrés au tableau de bord corporatif.

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

La révision du programme de reconnaissance n'a pu être complétée au 31 mars 2010 en raison du volume important de dossiers de dotation à traiter et d'autres priorités qui ont fait suite à l'implantation de la nouvelle structure organisationnelle de la Société. Ce projet est toutefois mis en priorité pour l'année 2010-2011, à la suite du sondage sur le climat et la satisfaction au travail.

EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

Au 31 mars 2010, la masse salariale de la Société s'élevait à 29,1 M$ pour un effectif total de 539 employés. Converti en équivalents temps complet (ETC), cet effectif représentait 474 ETC comparativement à 452 ETC pour l'exercice précédent. Cette augmentation de 22 ETC est attribuable à l'implantation de la nouvelle structure organisationnelle de la Société. Cette nouvelle structure a été mise en place dans le but de gérer de façon efficiente nos nouvelles responsabilités tout en optimisant la gestion des infrastructures maritimes et terrestres. Une nouvelle direction a été créée, soit la Direction sécurité et environnement. Quant à la Direction des technologies de l'information, sa composition a été améliorée en cours d'année afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs. De plus, tel qu'il avait été planifié, un Bureau de gestion de projets intégré à la Direction des immobilisations a été mis sur pied afin d'assurer le suivi des projets d'envergure du **Plan d'immobilisations.**

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (en ETC)

	RÉSULTATS	
	2008-2009	2009-2010
Officiers de navigation	59	60
Officiers mécaniciens	56	57
Autres membres d'équipage	182	186
Personnel de quai et d'entretien	52	55
Personnel de vente et de réservation	37	36
Cadres	14	18
Professionnels	10	13
Personnel de bureau et techniciens	42	49
TOTAL	**452**	**474**

PROGRAMME D'ÉVALUATION DU PERSONNEL

Au 31 mars 2010, plus de 50 % du projet de révision du programme d'évaluation du personnel était réalisé. Ce projet sera complété au cours du prochain exercice financier.

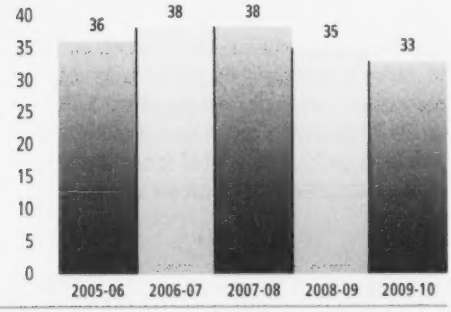
OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain	Taux de fréquence des accidents du travail	31 au 31 mars 2013	35	33
	Indice de gravité des accidents du travail	18 au 31 mars 2013	34	31

ACCIDENTS DU TRAVAIL

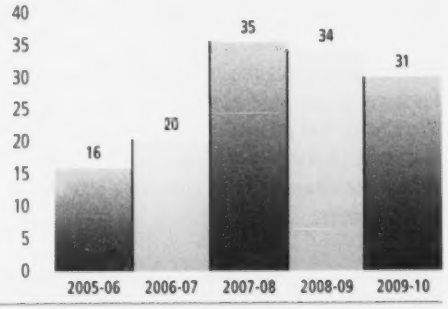
En cours d'exercice, une diminution de 9,1 % des jours perdus par suite d'accidents du travail, soit 929 jours, a été constatée par rapport aux résultats de l'exercice précédent. Par ailleurs, le nombre d'accidents du travail avec perte de temps est établi à 30, ce qui a permis de réduire l'indice de gravité des accidents du travail, indice qui se mesure en jours perdus sur le nombre d'accidents. Cet indice est de 31, alors qu'il atteignait 34 lors du précédent exercice.

Par ailleurs, la Direction sécurité et environnement a coordonné les mesures préventives en santé et sécurité au travail reliées à la protection des risques de chute sur l'ensemble des navires et des infrastructures terrestres afin de se conformer à la **Norme CSA Z259. 16-04 Conception de systèmes actifs de protection contre les chutes**. Nous avons également poursuivi l'implantation du programme de cadenassage et commencé la mise à jour du système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



INDICE DE GRAVITÉ



AXE 2 : LA GOUVERNANCE

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009	RÉSULTATS 2009-2010
Accroître l'autofinancement de la STQ	Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire	31 mars 2013		
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience	31 mars 2013		
Consolider l'image corporative	Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort	31 mars 2010		
	Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives	100 % au 31 mars 2013		0 %
Implanter les nouvelles règles de gouvernance	Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques	31 mars 2011		16 avril 2010

EFFICIENCE

Au cours de l'exercice, un modèle financier a été préparé conjointement avec le ministère des Transports du Québec afin de valider les données relatives aux cibles d'autofinancement inscrites dans le rapport conjoint MTQ-STQ de juillet 2008.

De ce travail est ressortie la nécessité de revoir à la hausse la tarification et de planifier l'élaboration d'une politique tarifaire basée sur des principes d'équité entre nos différentes clientèles. Ce dossier se poursuivra au cours du prochain exercice et un plan d'action sera présenté à cet effet aux autorités gouvernementales. La date de mise en vigueur de la nouvelle politique tarifaire sera influencée par les orientations gouvernementales en cette matière.

Le travail accompli à ce jour a toutefois déjà apporté des dividendes, car certains tarifs ont été augmentés de façon significative au 1er avril 2010, à la suite de différentes propositions avancées au MTQ. Cette première étape nous a permis d'effectuer un certain rattrapage, qui s'est avéré nécessaire en raison de la période de gel tarifaire de 2002 à 2005, malgré l'augmentation générale des coûts.

Dans le contexte actuel, le gouvernement du Québec est fortement engagé dans un processus de réduction des dépenses et d'optimisation des ressources. La STQ, à titre de société d'État, devra s'assurer de l'utilisation optimale des ressources qui lui sont confiées et du développement de stratégies conformes aux orientations qui lui seront données.

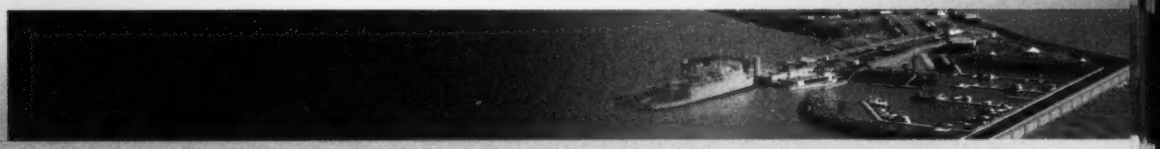


IMAGE CORPORATIVE

Un cahier des normes graphiques et de signalisation a été déposé et adopté par le comité de direction le 10 mars 2010. La définition de l'image de marque et des standards d'aménagement et de confort des navires et gares de la STQ est en développement.

GESTION DU RISQUE

Une démarche d'élaboration d'une méthode de gestion intégrée des risques a été amorcée et complétée afin de consolider les pratiques de gestion des risques déjà en place à la Société et d'assister le conseil d'administration dans ses obligations relatives à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État. Les résultats obtenus par cette initiative sont :

- la mise sur pied d'un comité de gestion des risques
- l'élaboration d'une politique de gestion intégrée des risques approuvée par le conseil d'administration
- la réalisation d'un guide d'application de la démarche de gestion des risques
- l'identification du portefeuille des risques stratégiques 2010-2011

La politique a pour objet de définir les principes directeurs et les rôles et responsabilités des différents acteurs à l'égard de la gestion des risques afin d'assurer la mise en œuvre d'un processus structuré et uniforme d'identification, d'évaluation, de gestion et de surveillance des risques découlant des activités stratégiques et opérationnelles de la Société.

Au cours de la prochaine année, la Société sera en mesure de mettre en œuvre un processus continu de surveillance des risques qui sera intégré à celui du suivi des actions du plan stratégique. Ce processus devrait permettre que les mesures d'atténuation maintiennent les risques résiduels à un niveau acceptable pour la Société, principalement pour les risques jugés les plus critiques. De même, la méthodologie retenue par la Société sera diffusée et appliquée de façon graduelle aux opérations et projets d'envergure.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

BILAN DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Société des traversiers du Québec a déposé en mars 2009 son **Plan d'action de développement durable 2009-2012**. Sept objectifs organisationnels ont alors été retenus pour réaliser notre vision, soit celle d'une organisation performante et innovatrice reconnue comme chef de file du transport par traversiers, des services de dessertes et du développement durable de l'industrie maritime au Québec.

Notre démarche en développement durable est structurée autour de sept actions découlant de ces objectifs organisationnels. Afin d'établir un lien étroit entre le personnel chargé de répondre aux exigences de la Loi sur le développement durable et les responsables de la planification, les actions en développement durable ont récemment été intégrées à notre plan stratégique. Cette nouvelle approche contribuera à stimuler nos employés à l'égard du développement durable. De plus, elle créera un effet d'entraînement accentuant la responsabilisation et la mobilisation.

En novembre dernier, la Société a mis sur pied une nouvelle direction ayant pour responsabilités la sécurité de nos installations, la santé et sécurité au travail, la sûreté, l'environnement et le développement durable. Sa création en cours d'exercice fait en sorte que certains résultats escomptés n'ont pu être atteints. Toutefois, l'ajout de cette direction confirme notre volonté de disposer d'une approche structurée en développement durable menant à des résultats tangibles dans les prochaines années.

Sur le plan strictement environnemental, la Société est membre de l'Alliance verte, un programme volontaire d'amélioration continue de la performance environnementale de l'industrie maritime du Saint-Laurent et des Grands Lacs. En 2009, tous les transporteurs maritimes membres de l'Alliance verte étaient soumis à une évaluation sur six grands enjeux environnementaux :

- espèces aquatiques envahissantes
- résidus de cargaison
- émissions atmosphériques polluantes (SO_x)
- émissions atmosphériques polluantes (NO_x)
- gaz à effet de serre
- eaux huileuses

Nous sommes fiers d'annoncer que pour les quatre enjeux de l'Alliance verte qui touchent nos activités, soit les quatre derniers, nous avons obtenu un classement qui surpasse celui de l'an dernier. Qui plus est, nous sommes parmi les compagnies maritimes ayant une évaluation supérieure à la moyenne.

Soucieuse de poursuivre l'engagement corporatif pris envers ses employés, ses clients et les citoyens du Québec, la Société des traversiers du Québec met progressivement en œuvre ses actions en développement durable dans les activités quotidiennes liées à l'exploitation des navires et des installations terrestres sous sa responsabilité. La démarche entreprise portera ses fruits dans les années à venir, compte tenu des investissements prévus dans l'amélioration de nos infrastructures et dans l'acquisition de nouveaux navires.

La mise en œuvre de notre plan d'action a déjà des effets mesurables que nous sommes heureux de présenter dans ces pages. Au terme de cette première année d'application, la Société prouve qu'elle réalise pleinement sa mission, en accord avec les principes du développement durable.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE

INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière, ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL ENVERS LES EMPLOYÉS

OBJECTIF

Favoriser l'engagement des employés en les plaçant au cœur de la démarche de la STQ en matière de développement durable

ACTION 1

Sensibiliser et former des employés en matière de développement durable

INDICATEURS

- Taux des employés joints par les activités de sensibilisation en développement durable
- Taux des employés formés en développement durable

CIBLES

- Sensibiliser 80 % des employés d'ici le 31 mars 2011
- Former 50 % du personnel ciblé d'ici le 31 mars 2013

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Budgets réservés au plan de développement des ressources humaines pour la préparation et la mise en place d'activités de sensibilisation et de formation en développement durable destinées aux employés
- Participation au programme **Défi Climat 2010**, campagne de mobilisation québécoise pour la lutte aux changements climatiques[1]
- Invitation lancée à l'ensemble des employés à communiquer leurs bonnes pratiques environnementales adoptées dans leur quotidien[2]

---

[1] Le sondage **Défi Climat 2010** a été envoyé à l'ensemble des employés du siège social et des traverses exploitées par la STQ, soit dans sept régions touristiques du Québec. Au total, 53 membres de notre personnel se sont engagés activement dans la lutte aux changements climatiques en modifiant certaines habitudes de vie et de déplacement. Ainsi, 56 897 kg de gaz à effet de serre seront épargnés cette année

[2] Les bonnes pratiques communiquées feront l'objet d'une future chronique dans notre journal interne en 2010-2011 en vue de créer un effet d'entraînement chez nos employés sur le plan personnel, mais aussi dans l'exercice de leurs fonctions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL ENVERS LA CLIENTÈLE

OBJECTIF

Augmenter le degré de sensibilisation de la clientèle en matière d'environnement et de développement durable

ACTION 2

Mettre en place une initiative de sensibilisation de la clientèle par traverse exploitée par la STQ basée sur le patrimoine régional

INDICATEUR

Nombre de traverses qui ont mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle

CIBLE

Mise en place d'ici l'été 2011 d'au moins une initiative de sensibilisation de la clientèle à chacune des cinq traverses actuellement exploitées par la STQ

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Trois initiatives de sensibilisation ont été complétées, soit une exposition réalisée à Matane à bord du *N.M. Camille-Marcoux*, la revue de l'exposition à bord des navires de Tadoussac et la poursuite de l'accord de collaboration avec le Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent ainsi que la bonification d'un présentoir à bord du *N.M. Joseph-Savard* et du *N.M. Radisson* sur l'historique de la traverse de L'Isle-aux-Coudres
- Obtention par la traverse de Matane du Grand Prix touristique dans la catégorie Transports et voyages pour la région de Manicouagan

OBJECTIF ORGANISATIONNEL ENVERS LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DANS SON ENSEMBLE

OBJECTIF

Faire connaître l'engagement de la STQ en matière de développement durable à l'externe

ACTION 3

Communiquer les réalisations de la STQ en matière de développement durable

INDICATEUR

Perception de la population concernant l'engagement de la STQ en matière de développement durable

CIBLE

À déterminer

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Des questions sur le développement durable ont été intégrées au sondage sur la satisfaction de la clientèle dès 2009

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Assurer à la clientèle et aux employés un environnement sain, sécuritaire et sûr

ACTION 4

Déployer le système de gestion de la sécurité aux gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

INDICATEUR

Mise en place du système de gestion de la sécurité dans l'ensemble des gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

CIBLE

Déploiement du système de gestion de la sécurité dans 100% des installations de la STQ pour le 31 mars 2010

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Action complétée (le système de gestion de la sécurité était déjà déployé sur nos navires)
- Révision de la Politique relative à l'usage du tabac pour qu'à compter du 1er avril 2010 les ponts des navires et les embarcadères de la STQ soient des lieux entièrement non fumeurs

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Assurer une gestion environnementale structurée de manière à minimiser l'impact environnemental des opérations

ACTION 5

Développer et mettre en place un cadre de gestion environnementale

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale

CIBLE

Mise en place d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Création de la Direction sécurité et environnement chargée de concerter les actions en sécurité, sûreté, santé et sécurité au travail, environnement et développement durable
- Évaluation en cours des systèmes de gestion environnementale existants
- Amélioration de la performance environnementale de la STQ, attestée par évaluation externe, quant aux enjeux retenus par l'Alliance verte

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Assurer une gestion responsable des approvisionnements

ACTION 6

Intégrer dans la directive de gestion contractuelle de la STQ les dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

INDICATEUR

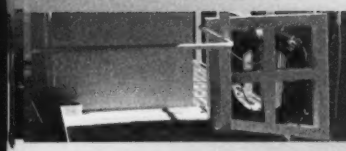
À déterminer

CIBLE

À déterminer

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Révision en cours de notre Politique de gestion contractuelle
- Processus de traçabilité du mode d'élimination des huiles usées



ORIENTATION GOUVERNEMENTALE

FAVORISER LA PARTICIPATION À LA VIE COLLECTIVE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

OBJECTIF

Renforcer la présence de la STQ dans les communautés locales

ACTION 7

Réviser le processus de concertation avec les communautés locales par les comités consultatifs régionaux (CCR)

INDICATEUR

Nombre de traverses pour lesquelles l'évaluation du besoin d'optimisation du processus des CCR a été complétée

CIBLE

D'ici la fin de décembre 2011, avoir réévalué les besoins d'optimisation du processus des CCR pour chacune des traverses

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Réalisation en continu de deux réunions par année pour chacun des CCR (indicateur du plan stratégique)
- Implantation d'un nouveau CCR aux Îles-de-la-Madeleine (traverse île d'Entrée–Cap-aux-Meules)

ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

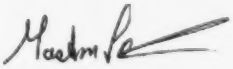
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, depuis avril 2009, il est assisté par le Comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au Conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout événement qui concerne sa vérification.

Georges Farrah
Président-directeur général



Gaston Larocque
Directeur de l'administration et des finances

Québec, le 18 mai 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Ministre des Finances,

J'ai vérifié le bilan de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2010 et les états des produits et charges et déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2010, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 18 mai 2010

PRODUITS ET CHARGES ET DÉFICIT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009
CHARGES		
Frais d'exploitation (note 4)	60 627 424 $	54 535 263 $
Frais d'administration (note 5)	6 494 534	4 961 193
Amortissement des immobilisations corporelles	7 282 376	6 618 430
Intérêts sur la dette à long terme	3 208 532	3 352 550
	77 612 866	69 467 436
PRODUITS		
Transport des véhicules	9 455 210	8 657 007
Transport des passagers	7 158 285	7 205 766
Autres (note 6)	821 232	626 355
	17 434 727	16 489 128
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	60 178 139	52 978 308
PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 7)	61 006 112	53 402 125
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(827 973)	(423 817)
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT	11 417 256	11 841 073
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN	10 589 283 $	11 417 256 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN AU 31 MARS 2010

	2010	2009
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	3 177 436 $	- $
Créances (note 8)	2 759 228	2 316 875
Frais payés d'avance	559 130	367 650
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	731 946	733 244
	7 227 740	3 417 769
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	30 910 395	34 778 880
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	21 872 466	23 805 652
Immobilisations corporelles (note 10)	79 277 000	70 940 587
	139 287 601	132 942 888
PASSIF		
À court terme		
Découvert bancaire	-	1 258 086
Charges à payer et frais courus	9 156 012	6 834 926
Versements sur la dette à long terme (note 11)	6 906 619	6 202 873
	16 062 631	14 295 885
Loyers perçus d'avance	114 000	120 000
Dette à long terme (note 11)	68 205 824	67 710 532
Participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	30 910 395	34 778 880
Afférentes aux immobilisations corporelles (note 13)	32 910 240	25 781 053
	148 203 090	142 686 350
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE (DÉFICITAIRE)		
Capital-actions (note 14)	1 500 000	1 500 000
Surplus d'apport (note 15)	173 794	173 794
Déficit	(10 589 283)	(11 417 256)
	(8 915 489)	(9 743 462)
	139 287 601 $	132 942 888 $

ENGAGEMENTS (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Georges Farrah

M. François Désy

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits par rapport aux charges	827 973 $	423 817 $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	7 282 376	6 618 430
Diminution de la participation gouvernementale recouvrable	1 934 484	1 887 895
Virement de participations gouvernementales reportées	(6 132 678)	(3 674 830)
Perte sur vente d'immobilisations corporelles	1 776	31 038
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	3 907 931	5 280 350
Variations de certains éléments d'actif et de passif à court terme hors trésorerie et équivalents de trésorerie :		
Créances	(442 353)	552 654
Frais payés d'avance	(191 480)	151 272
Charges à payer et frais courus	1 920 121	(1 087 687)
Subvention d'opération du ministère des Transports perçue d'avance	-	(15 603 715)
Participation gouvernementale reportée afférente aux immobilisations corporelles	2 000 000	-
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	7 194 219	(10 707 126)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à long terme	(1 604 795)	(1 835 023)
Produit de la vente de placements	4 510 010	2 207 034
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(9 429 710)	(4 122 577)
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	-	3 282
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(6 524 495)	(3 747 284)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunt à long terme	7 550 000	3 200 000
Participation gouvernementale et produits financiers connexes provenant du transfert des quais fédéraux	2 566 760	1 810 234
Remboursement de la dette à long terme	(6 350 962)	(5 673 497)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités de financement	3 765 798	(663 263)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	4 435 522	(15 117 673)
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	(1 258 086)	13 859 587
TRÉSORERIE (INSUFFISANCE) ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	3 177 436 $	(1 258 086) $
Intérêts payés au cours de l'exercice	3 209 829 $	3 401 773 $

Au cours de l'exercice, la Société a acquis 761 086 $ (360 121 $ en 2009) d'immobilisations corporelles qui sont incluses dans les charges à payer et les frais courus et 5 789 890 $ qui sont incluses dans les participations gouvernementales reportées.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Société des traversiers du Québec est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la présentation des états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Société des traversiers du Québec par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Constatation des produits

Prestations de services

Les produits provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Le service est payé et rendu;
- Le service est rendu et facturé, et le recouvrement est raisonnablement assuré.

Participations et subventions gouvememental

La Société applique la méthode du report pour comptabiliser les participations et les subventions. La subvention et les produits financiers connexes, grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs, sont constatés à titre de produits au cours des exercices où les charges correspondantes sont engagées. Les subventions non affectées sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon les méthodes d'amortissement et les taux suivants :

	Méthode	Taux
Bâtiments	Solde dégressif	4 % et 10 %
Quais	Solde dégressif	5 %
Navires	Solde dégressif	15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux produits et charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Participation gouvernementale recouvrable

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des charges d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations corporelles et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Participations gouvernementales reportées

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux produits et charges selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que la Société ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Depuis le 1er avril 2009, la Société établit ses états financiers selon le *Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés-Comptabilité* pour le secteur privé. Ce changement n'a aucune incidence sur les produits et charges et le déficit cumulé de la Société.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel sont décrites ci-dessous.

Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

	2010	2009
4. FRAIS D'EXPLOITATION		
Traitements et avantages sociaux	25 080 297 $	24 006 781 $
Formation du personnel	323 921	368 076
Contrats d'exploitation	3 018 931	2 520 688
Carburant	8 046 016	10 457 529
Entretien et réparation - navires	9 250 967	6 468 765
Entretien et réparation - quais	7 970 110	4 060 521
Entretien et réparation - bâtiments	930 330	675 218
Taxes foncières et scolaires	979 469	928 103
Assurances	1 289 820	1 233 896
Commission de la santé et sécurité au travail	372 821	398 410
Frais de déplacement	450 209	438 880
Maintenance des TI et télécommunications	173 048	157 504
Uniformes	49 433	294 001
Publicité	204 086	165 661
Honoraires professionnels	1 137 618	845 082
Frais de port et frais de quais	493 572	480 239
Autres	1 256 776	1 068 020
Recouvrements des assureurs	(400 000)	(32 111)
	60 627 424 $	54 535 263 $
5. FRAIS D'ADMINISTRATION		
Traitements et avantages sociaux	3 952 224 $	3 397 346 $
Formation du personnel	85 209	39 540
Frais de déplacement	282 227	268 415
Honoraires professionnels	1 382 606	473 804
Frais reliés au bâtiment du siège social	202 582	239 206
Publicité	155 209	115 201
Maintenance des TI et télécommunications	182 353	158 975
Papeterie et impression	89 382	79 830
Autres	162 742	188 876
	6 494 534 $	4 961 193 $

	2010	2009
6. AUTRES PRODUITS		
Intérêts sur dépôts bancaires	38 143 $	232 206 $
Droits d'amarrage	43 119	42 356
Droits de débarcadère ferroviaire	217 359	-
Stationnement et divers	143 246	118 307
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	221 711	186 243
Affichage publicitaire	142 301	52 667
Location de locaux	17 129	19 614
Location de navires	-	6 000
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	(1 776)	(31 038)
	821 232 $	626 355 $
7. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES		
Subventions du gouvernement du Québec		
Subvention d'opération du ministère des Transports	56 807 918 $	51 615 190 $
Participations gouvernementales recouvrables	(1 934 484)	(1 887 895)
	54 873 434	49 727 295
Virement de participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	4 511 315	2 182 245
Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation du gouvernement du Québec (note 13)	483 338	294 411
Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation du gouvernement du Canada (note 13)	1 138 025	1 198 174
	6 132 678	3 674 830
	61 006 112 $	53 402 125 $
8. CRÉANCES		
Secteur du transport	304 693 $	314 493 $
Secteur gouvernemental	2 005 329	272 423
Subvention à recevoir du ministère des Transports	-	1 526 290
Réclamation d'assurances	429 032	197 422
Autres	20 174	6 247
	2 759 228 $	2 316 875 $

9. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE

Le gouvernement du Québec s'est engagé à verser les sommes nécessaires à la Société pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations corporelles, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

	2010	2009
La participation recouvrable s'établit comme suit :		
Solde au début	24 538 896 $	26 426 791 $
Amortissement des immobilisations corporelles financées à long terme	4 417 776	3 834 825
Intérêts encourus sur les emprunts	3 208 532	3 352 550
	32 165 204	33 614 166
Participations gouvememementales reçues	(9 560 792)	(9 075 270)
Solde à la fin	22 604 412 $	24 538 896 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 11)	49 561 033 $	48 361 995 $
Coût non amorti des immobilisations corporelles financées à long terme (note 10)	(27 688 567)	(24 556 343)
	21 872 466	23 805 652
Intérêts courus sur ces emprunts	731 946	733 244
	22 604 412 $	24 538 896 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010					2009
	FINANCÉES À LONG TERME (note 9)	ACQUISES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	ACQUISES À L'AIDE DE PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 13)	AUTRES	TOTAL	TOTAL
COÛT						
Terrains	- $	- $	173 794 $	21 972 $	195 766 $	195 766 $
Quais*	932 712	23 108 643	46 366 856	722 917	71 131 128	65 575 045
Bâtiments	5 698 304	1 681 967	5 752 206	3 301 517	16 433 994	15 591 466
Navires*	116 399 359	-	29 228 709	4 610 621	150 238 689	145 574 383
Ameublement et équipement*	-	-	2 012 738	5 833 622	7 846 360	3 298 864
Matériel roulant	-	-	-	149 171	149 171	149 171
Améliorations locatives	-	-	215 930	694 240	910 170	908 717
	123 030 375	24 790 610	83 750 233	15 334 060	246 905 278	231 293 412
AMORTISSEMENT CUMULÉ						
Quais	465 881	13 446 448	17 763 850	262 767	31 938 946	30 014 620
Bâtiments	1 511 452	1 401 466	3 857 069	1 383 660	8 153 647	7 431 713
Navires	93 364 475	-	28 817 762	2 026 954	124 209 191	119 858 406
Ameublement et équipement	-	-	11 588	2 267 938	2 279 526	2 035 373
Matériel roulant	-	-	-	136 798	136 798	131 492
Améliorations locatives	-	-	215 930	694 240	910 170	881 221
	95 341 808	14 847 914	50 666 199	6 772 357	167 628 278	160 352 825
VALEUR NETTE	27 688 567 $	9 942 696 $	33 084 034 $	8 561 703 $	79 277 000 $	70 940 587 $

* Au 31 mars 2010, ces postes incluent un total de 6 899 382 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 961 707 $, navires 1 375 092 $ et ameublement et équipement 4 562 583 $.

	2010	2009
11. DETTE À LONG TERME		
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410 $	25 551 410 $
Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 $, échéant en juin 2011*	4 860 469	7 782 682
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $, échéant en janvier 2018*	20 866 429	22 765 541
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 $, échéant en janvier 2018*	3 657 911	4 012 852
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 $, échéant en janvier 2018*	3 648 757	4 012 334
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028*	2 257 868	2 323 481
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 $, échéant en 2016*	3 129 329	3 328 045
Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 $, échéant en décembre 2015*	948 193	1 082 736
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 $, échéant en juin 2018*	2 790 168	3 054 324
Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 $, échéant en juin 2017*	7 401 909	-
	75 112 443	73 913 405
Versements échéant en deçà de un an	6 906 619	6 202 873
	68 205 824 $	67 710 532 $

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit :

2011	6 906 619 $
2012	5 648 020 $
2013	4 202 160 $
2014	4 458 805 $
2015	4 731 606 $

* Ces emprunts portent intérêt à taux fixes

12. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	2010	2009
Solde au début	34 778 880 $	35 101 313 $
Intérêts gagnés	337 048	426 181
Amortissement des escomptes et des primes sur placements	1 267 747	1 408 842
Frais de garde	(1 305)	(1 395)
Gain sur disposition de placements	-	26 184
	36 382 370	36 961 125
Virement aux produits et charges d'un montant équivalent des charges nettes des quais transférés du gouvernement du Canada	(4 511 315)	(2 182 245)
Virement à la participation gouvernementale reportée pour l'acquisition d'immobilisations	(960 660)	-
	30 910 395 $	34 778 880 $
Ce solde au bilan se rapporte aux éléments suivants :		
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	69 676 $	364 162 $
Placement en billet à escompte (échéant le 1er avril 2010, rendement de 0,20 %)	2 690 000	-
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 30 537 296 $; 37 156 635 $ en 2009)	28 045 203	34 323 774
Intérêts courus à recevoir	105 516	90 944
	30 910 395 $	34 778 880 $

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 1,90 % et 7,02 %. Les échéances s'échelonnent d'avril 2010 à juillet 2025.

Les escomptes et les primes sont amortis selon la méthode du taux de rendement effectif.

13. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010	2009
Participations par donation		
a) Gouvernement du Québec		
Solde au début	3 063 909 $	3 358 320 $
Subvention reçue sous forme d'immobilisations	5 789 890	-
Virement aux produits et charges des montants suivants :		
Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(483 338)	(294 411)
Solde à la fin	8 370 461	3 063 909
b) Gouvernement du Canada		
Solde au début	22 717 144	23 915 318
Virement aux produits et charges d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(1 138 025)	(1 198 174)
Solde à la fin	21 579 119	22 717 144
Participations à même la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)		
Gouvernement du Canada		
Solde au début	-	-
Transfert de la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux	960 660	-
Solde à la fin	960 660	-
Participations à l'aide d'une subvention		
Gouvernement du Canada		
Solde au début	-	-
Subvention pour le programme de contribution pour la sûreté maritime	2 000 000	-
Solde à la fin	2 000 000	-
	32 910 240 $	25 781 053 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Terrains	173 794 $	173 794 $
Quais	28 603 006	24 004 503
Bâtiments	1 895 137	1 291 644
Navires	410 947	483 468
Ameublement et équipement	2 001 150	1 438
	33 084 034	25 954 847
Déduire : Participation gouvernementale inscrite au surplus d'apport (note 15)	(173 794)	(173 794)
	32 910 240 $	25 781 053 $

	2010	2009
14. CAPITAL-ACTIONS		
Autorisé :		
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune		
Émis et payé :		
15 000 actions	1 500 000 $	1 500 000 $
15. SURPLUS D'APPORT		
Participation gouvernementale relative à des terrains acquis par donation (note 13)	173 794 $	173 794 $

16. ENGAGEMENTS

La Société a signé un bail à long terme échéant en 2019 pour les locaux à la gare de Lévis avec une option de renouvellement de quatorze ans. La Société a également signé un bail pour la location des locaux au port de Québec renouvelé pour cinq ans en 2009. Ce bail comporte deux autres options de renouvellement de cinq ans chacune. Finalement, la Société a signé deux baux à court terme pour la location de locaux avec Via Rail Canada et la Société Immobilière du Bassin Louise. Le premier, d'une durée de neuf mois, sera échu en juillet 2010 et le second, d'une durée de dix-sept mois, sera échu en septembre 2010.

En vertu d'une entente conclue le 1er août 2009 avec le ministère des Transports (MTQ), la Société s'est vu confier la gestion de treize services de traversiers et de dessertes qui étaient sous la responsabilité du MTQ. Les ententes de service, maintenant au nombre de seize, visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien et la Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle ou de combler leur déficit.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 95 244 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 3 018 931 $.

Au 31 mars 2010, les engagements de la Société s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de services*
2011	107 585 $	24 855 199 $
2012	71 532	15 617 289
2013	72 963	14 662 102
2014	74 422	13 756 900
2015	66 660	13 528 892
Exercices subséquents	235 683	82 498 299
	628 845 $	164 918 681 $

De plus, la Société s'est engagée envers deux consortiums pour la conception de plans et devis relatifs à la construction de nouveaux navires, pour un montant de 3 898 923 $.

* Les montants des ententes de services sont basés sur une estimation de coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

18. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux produits et charges de l'exercice s'élèvent à 1 032 976 $ (2009 : 1 008 050 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Celle-ci tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne et tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications.

Le site Internet de la Société est unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder de façon distincte à une version anglaise du site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la STQ prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la STQ. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

Le comité consultatif de la politique linguistique à la Société des traversiers du Québec a publié quatre numéros de son bulletin linguistique intitulé *La Vague française* qui vise à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la Société.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (PRP) ET ACCÈS À L'INFORMATION

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Cependant, hormis les dossiers de son personnel, le dossier des réservations à la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout, les dossiers de demandes d'accès à l'information et les dossiers de plaintes et réclamations des usagers auxquels elle accorde toute la protection requise par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société ne gère aucun autre dossier contenant des renseignements personnels. À l'automne 2009, la Société a formé le Comité d'accès à l'information et PRP conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Ce comité veille à la sensibilisation et à la formation des membres du personnel et de la direction sur les obligations et les pratiques en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Le comité joue également un rôle consultatif quant à l'évaluation des mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relativement aux sondages et à la vidéosurveillance. À cet effet, en plus de rédiger une directive encadrant l'utilisation de la vidéosurveillance à la Société, le comité a préparé une formation sur la vidéosurveillance et la protection des renseignements personnels qui a été dispensée à l'ensemble du personnel de la Société susceptible d'utiliser ce système. Ce comité est en outre responsable de la diffusion dans le site Internet de la Société des documents et des renseignements prévus au Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels. Dans le cadre de ce dossier, depuis l'automne 2009, le site Internet de la Société répond aux exigences de diffusion du Règlement. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, le comité a tenu deux rencontres.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Société a reçu 15 demandes d'accès à l'information et le délai moyen de réponse était de 12 jours. De ces 15 demandes, deux ont été refusées en vertu de l'article 1 de la Loi, et deux ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 32, 39, 86.1, 87, 47(4) et 48 de la Loi.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 produit par le Vérificateur général ne contient aucune restriction. De plus, aucun cas de non-conformité ni aucune lacune du contrôle interne n'ont été portés à l'attention de la direction générale pour cet exercice.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. A-2.01) institue un cadre particulier d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes visés par la Loi.

Le programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ vise particulièrement à promouvoir et à appuyer l'intégration des femmes dans des emplois non traditionnels, notamment les emplois de matelots, d'officiers de navigation et d'officiers mécaniciens. Depuis le 1er avril 2006, des mesures de redressement visant à corriger la sous-représentation de groupes cibles ont été mises en place, notamment la nomination préférentielle, de sorte que le taux d'embauche du personnel des groupes visés a progressé de façon significative pour atteindre 32 % pour la période 2006-2010.

TAUX D'EMBAUCHE DU PERSONNEL DES GROUPES VISÉS

	EMBAUCHES 2006-2010	FEMMES	MINORITÉS	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Officiers de navigation	16	1			
Officiers mécaniciens	33	3	4		
Autres membres d'équipage	154	23	3	2	1
Personnel de quai et d'entretien	14	3		1	
Personnel de vente et de réservation	20	12			
Cadres	6	3			
Professionnels	13	5			
Personnel de bureau et techniciens	36	27	1		
Étudiants et stagiaires	24	11	1		
Embauches totales	**316**	**88**	**9**	**3**	**1**
POURCENTAGE TOTAL	**100 %**	**27,9 %**	**2,8 %**	**1 %**	**0,3 %**

RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

Conformément à l'article 39(2) de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., chapitre G-,02) la Société rend publique la rémunération de ses cinq dirigeants les mieux rémunérés.

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES			RÉMUNÉRATION TOTALE $
	Salaire $	Variable $	Cotisations professionnelles $	Assurances collectives $	Régime de retraite $	
Georges Farrah Président-directeur général	134 790	13 076	698	1 018	12 491	162 073
Jocelyn Fortier Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire	106 961		1 499	833	9 558	118 851
Jacques Bernier Directeur des ressources humaines	106 961		484	1 018	9 558	118 021
François Bertrand Vice-président à l'exploitation	103 655		-	864	9 308	113 827
Denis Mainguy Directeur des immobilisations	102 207		318	1 018	9 119	112 662

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. François Désy
Président du conseil

Diplômé en gestion d'entreprise agricole, M. François Désy a orienté sa carrière dans le domaine de la gestion pour l'industrie de la construction. Une formation continue l'amènera à agir comme conseiller technique et en relations du travail dans la construction. Depuis 2008, il est administrateur de société certifié et est également membre de l'Ordre des administrateurs agréés. Il a dirigé la Chambre de commerce de Manicouagan, en plus d'être conférencier en matière de développement économique pour la Fédération des chambres de commerce du Québec. Il agit actuellement comme directeur général à la ville de Baie-Comeau.

M^me^ Danielle Amyot

Détentrice d'une maîtrise en Gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi, M^me^ Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement assistante à l'administration artistique du Festival international et de l'académie de musique et de danse, ses responsabilités comprennent, entre autres, la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités ainsi que la gestion des projets immobiliers.

M^e^ Hubert Besnier

Membre du barreau depuis 1973, M^e^ Hubert Besnier obtient une maîtrise en droit en 1975. Il est avocat associé chez Besnier, Dion, Rondeau, SENC. Avocat plaideur, sa pratique porte principalement sur les domaines du droit corporatif, municipal et de la responsabilité civile. Il est membre d'organismes à vocation économique à Sept-Îles et siège également au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif.

M^me^ Lise Breton, CA

Diplômée en droit et en comptabilité de l'Université Laval, M^me^ Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieur depuis plus de 20 ans. Elle a été responsable de la gestion de toutes les opérations financières, comptables et matérielles de diverses entreprises. Vice-présidente administration et finances et secrétaire générale chez Asmacure, elle a participé activement à l'élaboration et à la mise en place de projets diversifiés, ce qui lui a permis de développer une vision globale des enjeux d'une organisation.

M. Claude Canuel

Nommé le 28 janvier 2009 pour un mandat de quatre ans, monsieur Claude Canuel a remis sa démission au conseil d'administration le 4 décembre 2009, à la suite de son élection au poste de maire de la ville de Matane le 1^er^ novembre 2009.

M^me^ Julie Coulombe-Godbout

Détentrice d'une maîtrise en administration publique de l'ÉNAP, M^me^ Coulombe-Godbout est directrice adjointe des services administratifs au Campus St.Lawrence du Champlain College. À ce titre, elle est responsable des services financiers, des ressources matérielles, des services informatiques et du service de la formation continue. Elle œuvre dans le milieu scolaire depuis 1979 et a développé une vaste expertise dans l'élaboration de plans de restructuration concernant divers secteurs. Elle est membre de l'Ordre des administrateurs agréés.

M^me^ Fabienne Desroches

Détentrice d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, M^me^ Desroches possède également des études de 3^e^ cycle à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, M^me^ Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des 15 dernières années.

M. Georges Farrah

Diplômé de l'université de Moncton en sciences administratives, M. Farrah possède une vaste expérience politique. Dès 1979, il participe à la vie politique provinciale et agit comme organisateur en chef d'un député, puis comme président de l'Association libérale des Îles-de-la-Madeleine. Par la suite, il est tour à tour député des îles, ministre délégué et whip. En 2000, il est à nouveau élu député, mais cette fois au gouvernement fédéral. Depuis janvier 2006, M. Farrah est président-directeur général de la Société des traversiers du Québec. Il est administrateur de société certifié depuis 2007. De plus, il est membre de l'Ordre des administrateurs agréés depuis 2008.

M^me^ Johanne Robertson

Détentrice d'un MBA en finances de l'Université Laval et d'un baccalauréat en comptabilité de l'Université d'Ottawa, M^me^ Robertson est présidente d'Expo-Nations, firme de développement international favorisant le partenariat entre les entreprises autochtones et non autochtones. M^me^ Robertson a principalement consacré sa carrière au développement des Premiers Peuples à titre de présidente-directrice générale de l'Institut éducatif et culturel montagnais de 1983 à 1993, puis comme présidente-directrice générale de l'Association d'affaires des Premiers Peuples de 1994 à 2002. Depuis 2009, madame Robertson est administratrice de société certifiée.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				4 régulières	1 extra	
François Désy[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Président du conseil d'administration	4	1	Aucun
Danielle Amyot[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	4	1	Dirigeante élue et vice-présidente du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de La Malbaie Représentante élue au conseil des représentants de la vice-présidence régional, Saguenay–Lac-Saint-Jean–Charlevoix–Côte-Nord, Fédération des Caisses Desjardins Administratrice et secrétaire du conseil de Développement international Desjardins
Hubert Besnier[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	4	1	Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles, secrétaire corporatif Paroisse Marie-Immaculée de Sept-Îles, marguiller Association Colombienne de Sept-Îles inc., secrétaire corporatif Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur Besnier, Dion, Rondeau S.E.N.C., associé principal
Lise Breton[1]	2009-04-22	3 ans	Administratrice	4	1	Aucun
Claude Canuel[2]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	3	0	Ne siège pas officiellement à d'autres conseils d'administration, mais siège au Forum maritime de Québec comme représentant des ports régionaux Agit comme conseiller en développement auprès de la Société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane (SADC Matane)
Julie Coulombe-Godbout[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	4	1	Administratrice de l'Ordre des sages-femmes
Fabienne Desroches[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	4	1	Cégep de Sorel-Tracy Centre de santé et de Services sociaux de Sorel-Tracy (CSSS) Centre local de développement (CLD) Pierre-de-Saurel Table d'éducation interordres de la Montérégie (vice-présidente) Caisse Riviera Regroupement des collèges de la région de la Montérégie (RCRM) (présidente depuis octobre 2008) Fédération des cégeps Cégep International Centre collégial de transfert technologique en écologie industrielle (CTTEI) Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST) Technocentre Fondation du Cégep Sorel-Tracy Coopérative de solidarité du Parc régional des Grèves (présidente) CRÉ Montérégie Est Azimut Diffusion
Georges Farrah	2005-12-21	5 ans	Président-directeur général	4	1	Armateurs du Saint-Laurent, vice-président affaires québécoises Association canadienne des opérateurs de traversiers (ACOT), administrateur
Johanne Robertson[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administratrice	3	1	Panel des régions de la Société Radio-Canada Fondation du Musée naval de Québec Greensands Expo-nations, présidente

[1] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., chapitre G-1.02)
[2] Mandat terminé le 4 décembre 2009

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration en tant que tel. La rémunération de monsieur Farrah est traitée avec celle des dirigeants.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ DE VÉRIFICATION

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, les activités de vérification interne s'exercent sous l'autorité du comité de vérification. Le comité de vérification de la STQ a été créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009. Composé de madame Lise Breton, madame Danielle Amyot et monsieur Claude Canuel, ce comité est présidé par madame Lise Breton. Monsieur Claude Canuel a terminé son mandat au conseil d'administration le 4 décembre 2009, à la suite de son élection au poste de maire de Matane en novembre 2009. Le comité a notamment pour fonction :

- d'approuver le plan annuel de vérification interne;
- de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces soient mis en place;
- de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le comité de vérification a principalement étudié les dossiers suivants :

- l'examen des états financiers au 31 mars 2009;
- le Rapport annuel de gestion 2008-2009;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec;
- la gestion intégrée des risques;
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration;
- la gestion du contrôle interne;
- la révision du **Plan d'immobilisations** de la STQ;
- le mandat du comité de vérification et les règles de gouvernance;
- la révision des normes comptables.

Le comité de vérification veille au respect des exigences des lois, des règlements et des politiques applicables, contribuant ainsi à la saine gestion de la STQ.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes alors désignées pour y siéger sont madame Fabienne Desroches, Me Hubert Besnier et monsieur François Désy. Ce comité est présidé par Me Hubert Besnier.

Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres :

- d'élaborer des règles de gouvernance;
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance;
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés;
- d'élaborer les profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil d'administration et du président-directeur général;
- d'élaborer un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- de procéder à l'évaluation des membres du conseil d'administration et de son fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le comité de gouvernance et d'éthique a principalement étudié les dossiers suivants :

- la rédaction d'un nouveau règlement sur la gouvernance de la STQ;
- la révision du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants;
- le manuel des administrateurs;
- le programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil d'administration.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Créé également par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle est composé de madame Julie Coulombe-Godbout, de madame Lise Breton et de madame Johanne Robertson. Ce comité est présidé par M[me] Julie Coulombe-Godbout et il est chargé, entre autres :

- d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président-directeur général;
- d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation pour le président-directeur général;
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général;
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants.

En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité doit, entre autres :

- prendre connaissance des normes, politiques et directives en matière de services à la clientèle et les analyser;
- apprécier la performance de la STQ au regard de la déclaration de services aux citoyens et des améliorations à apporter au service;
- apprécier la perception de l'image de la STQ et du taux de satisfaction de la clientèle.

Les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- les politiques en matière de ressources humaines;
- la modification de la politique relative au programme d'accès à l'égalité en emploi;
- la mise à jour de la politique de rémunération salariale des cadres;
- la révision des conditions de travail des employés non syndiqués;
- l'élaboration d'un programme de planification de la relève des dirigeants;
- la définition du mandat du comité en matière de ressources humaines;
- la définition du mandat du comité en matière de services à la clientèle.

COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS DES COMITÉS	
			Régulières	Extra
VÉRIFICATION	Lise Breton	Présidente	3/3	-
	Danielle Amyot	Membre	3/3	-
	Claude Canuel[1]	Membre	2/2	-
RESSOURCES HUMAINES ET SERVICES À LA CLIENTÈLE	Julie Coulombe-Godbout	Présidente	2/2	-
	Johanne Robertson	Membre	1/2	-
	Lise Breton	Membre	2/2	-
GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE	Hubert Besnier	Président	3/3	-
	François Désy	Membre	3/3	-
	Fabienne Desroches	Membre	1/3	-

[1] Mandat terminé le 4 décembre 2009

ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE
DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 11 décembre 1998, le conseil d'administration de la Société a adopté le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration, conformément à l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. N-30), lequel est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Au cours de l'année 2009-2010, aucune déclaration relative à des situations pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Le présent code d'éthique a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Société des traversiers du Québec (ci-après appelée « la Société »), de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser l'administration et les administrateurs de la Société.

1.2 Le présent code d'éthique s'applique aux membres du conseil d'administration de la Société nommé ou désigné par décret du gouvernement, conformément à l'article 6 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) (ci-après appelée « administrateur »).

2. MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La mission de la Société est de : **contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.**

3. VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

Les valeurs véhiculées par la Société sont le respect des personnes, l'esprit de créativité, le souci de la qualité du service et le goût du partenariat.

4.0 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

4.1 L'administrateur est nommé pour contribuer, à l'intérieur de son mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs.

Sa contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (décret 824-98 du 17 juin 1998) et le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

4.3 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4.4 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

4.5 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en était, doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.6 L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

L'administrateur nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

4.7 L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

4.8 L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

4.9 L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

4.10 Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité. L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

4.11 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

4.12 Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

4.13 L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

4.14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

4.15 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Société ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.16 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

5. ACTIVITÉS POLITIQUES

5.1 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

5.2 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

5.3 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.4 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.5 L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 5.3 ou à l'article 5.4 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

5.6 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

5.7 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

6. RÉMUNÉRATION

6.1 L'administrateur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celle-ci, telle qu'elle a été définie au décret le nommant.

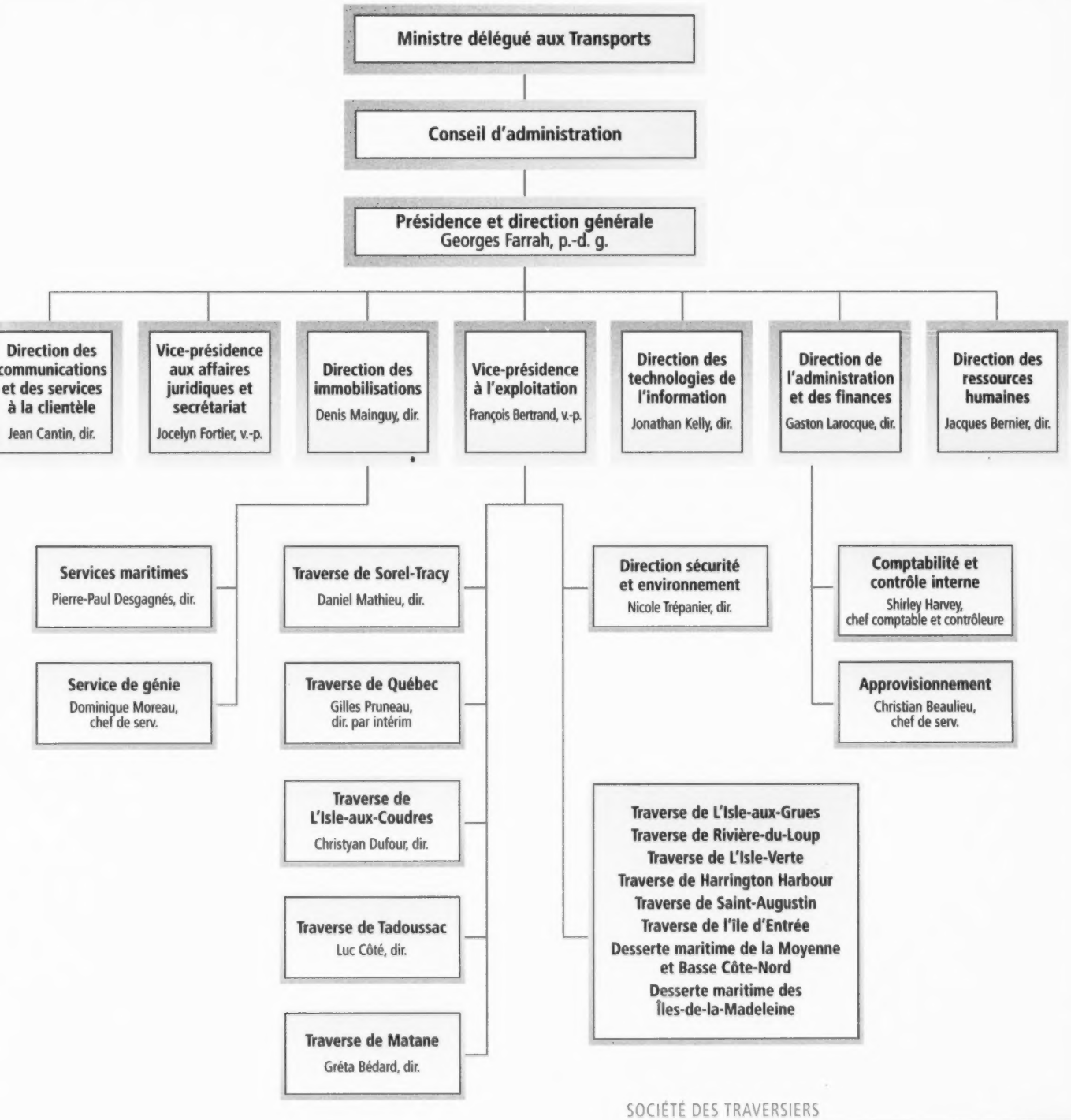
L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence de cet autre organisme ou entreprise, doit retourner à la Société toute telle rémunération ou jeton de présence.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec.

ANNEXE 2

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010



ANNEXE 3

NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

NOS ENGAGEMENTS

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- maintenir les gares et les navires propres et confortables
- respecter les horaires publiés
- informer promptement les usagers de toute modification au service
- rendre disponibles les horaires des traverses

Améliorer nos services

- mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- accroître l'accessibilité aux documents et services offerts au public par la mise en place de mesures d'accommodement raisonnables pour faciliter l'accès aux personnes handicapées
- garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe affranchie dans toutes nos traverses

COMMENT NOUS JOINDRE

Par courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca

À nos bureaux ou par la poste :
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Par téléphone au numéro 1 877 787-7483 (sans frais au Canada et aux États-Unis) et sélectionnez la traverse pour laquelle vous désirez obtenir de l'information :

- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- Québec-Lévis
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- Matane–Baie-Comeau–Godbout

Pour les traverses exploitées en partenariat avec l'entreprise privée, contactez-les directement :

- L'Isle-aux-Grues–Montmagny 418 234-1735
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon 418 862-5094
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules 418 986-3278

POUR CONNAÎTRE NOS HORAIRES ET NOS TARIFS

Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse : **www.traversiers.gouv.qc.ca** ou consultez nos brochures dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

NOTRE FLOTTE

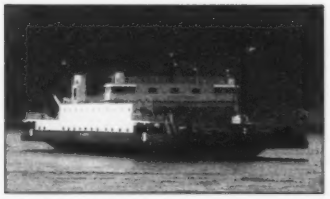
N.M. Catherine-Legardeur
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1985

N.M. Lucien-L.
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1967

N.M. Alphonse-Desjardins
Traverse de Québec
Construit en 1971

N.M. Lomer-Gouin
Traverse de Québec
Construit en 1971

N.M. Joseph-Savard
Traverse de L'Isle-aux-Coudres
Construit en 1985



N.M. Jos-Deschênes
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

N.M. Armand-Imbeau
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

N.M. Camille-Marcoux
Traverse de Matane
Construit en 1974

N.M. Grue-des-Îles
Traverse de L'Isle-aux-Grues
Construit en 1981

N.M. Radisson
Navire de relève
Construit en 1954

N.M. Félix-Antoine-Savard
Navire de relève
Construit en 1997

N.M. Ivan-Quinn
Traverse de l'île d'Entrée
Construit en 2009

N.M. Mécatina II
Traverse Harrington Harbour-Chevery
Navire rénové en 2010

Société
des traversiers
Québec